

Gestaltung einer IT-Strategie auf Basis von Kollaboration und Datenmanagement

Verpackungen und vieles mehr - Produkte sowie IT und Mitarbeiter*innen sind bei RAJA die Basis des Erfolgs!

Eine Brücke zwischen Arbeitsumfeld, den Arbeitsmethoden und der dafür notwendigen IT-Werkzeuge zu schlagen, ist die Aufgabe der AppSphere AG bei RAJA. Damit sollen Mindset, Skillset und Toolset harmonisiert werden und ein „Modern Workplace aus einem Guss“ entstehen.



Foto: RAJA Ettlingen

*Die Rajapack GmbH aus Ettlingen, geführt unter der Dachmarke RAJA, ist die deutsche Niederlassung der international tätigen RAJA-Gruppe – dem Spezialisten für Transport- und Versandverpackungen, Lager- und Betriebsausstattung sowie Produkte rund um Büro, Hygiene und Arbeitssicherheit. Einen besonderen Fokus legt RAJA auf den Einsatz umweltfreundlicher Verpackungslösungen. Über 2 Millionen Kund*innen profitieren von der Power eines Marktführers und einem Filialnetz in 19 Ländern. Geschulte Kundenbetreuer*innen zeichnen sich durch sehr hohe Beratungskompetenz und Wissen über die gesamte Produktpalette aus. Die Leidenschaft und Motivation des Unternehmens wird durch das Purpose Statement „Mit Begeisterung verpacken wir gemeinsam die Zukunft. Einzigartige Menschen schaffen einzigartige Lösungen. #Wir sind RAJA“ verdeutlicht.*

AUSGANGSSITUATION

RAJA Deutschland, eine Tochtergesellschaft der RAJA Gruppe, bietet ihren Kund*innen im deutschsprachigen Raum ein breites Produktsortiment sowie einen erstklassigen Kundenservice. Eine wenig dedizierte IT-Strategie, uneinheitliche Kommunikationskanäle sowie ein heterogenes und gewachsenes Toolset mit nur wenigen Vorgaben für die Mitarbeiter*innen sind Hindernisse, das erfolgreiche Wachstum fortzusetzen. Durch die Erarbeitung eines Zielbildes, welches die Vision in konkrete Maßnahmen und eine IT-technische Architektur im Gesamtkontext der Dienstleistungen von RAJA umsetzt, soll ein „Modern Workplace aus einem Guss“ entstehen.



Vorstellung User Council



Foto:: RAJA Ettlingen

Aus der Betrachtung der Situation heraus wurden folgende Chancen identifiziert:

Produktivitätssteigerung durch verbesserte Kommunikation und schnelleres Auffinden von Informationen und Dokumenten.

Ressourcenoptimierung mittels Automation sowie klaren Zuständigkeiten in Prozessen und Prozessoptimierungen.

Operational Excellence durch Steigerung der Unternehmenstransparenz mittels zentralem Reporting (Business Intelligence) sowie Verbesserung der Produktivität und Ressourcenoptimierung bei gesteigerter Mitarbeiterzufriedenheit.

Service Excellence mittels Erhöhung der Reaktionsschnelligkeiten durch Automatisierung sowie Steigerung der Transparenz durch datengetriebene Lösungen und Ressourcenoptimierung durch klare Zuständigkeiten und Prozessabläufe.

Die Nutzung dieser Chancen in Verbindung mit dem schlanken und effizienten Modern Workplace zahlen aktiv auf die Service Excellence ein und führen somit zu einer Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

Für die Entscheidungen bezüglich IT Services und sonstiger Themen wurden gemeinsam Design Prinzipien erarbeitet. Anhand dieser klaren „Leitplanken“ konnte das Zielbild erarbeitet und im Detail visualisiert werden.

➤ Hohe Akzeptanz/Usability

Die Nutzer*innen sollen Tools gerne einsetzen und mögliche Workarounds vermieden werden.

➤ Standards vor Eigenentwicklung

Effizienzsteigerung und Beschleunigung der Implementierung.

➤ Automatisierung fördern

Effizientere Abläufe, geringere Fehlerquote, gesteigerte Service Excellence.

➤ Pro Anwendungsfall ein Tool

Reduktion der Toollandschaft, Anwendungsrichtlinien mittels eines Toolkompasses.

➤ Anpassbarkeit der Tools und Steigerung des Self-Service

Eigenständige Anpassungen individueller Anforderungen durch die Nutzer*innen und Entlastung der IT.

➤ Flexible Datenzugriffe und hohe Verfügbarkeit

Zugriff der Nutzer*innen jederzeit, von jedem Ort und mit jedem Endgeräten auf aktuelle Daten.

➤ Kollaboration fördern durch Informations- und Wissensaustausch

Intuitive und nahtlose Zusammenarbeit mit internen und externen Kolleg*innen sowie einfaches Auffinden von Informationen über die Tools hinweg.

➤ Betrachtung der Kosteneffizienz und Zukunftssicherheit

Professioneller Support für alle eingesetzten Tools/Dienste und Betrachtung des Kosten/Nutzen-Verhältnisses. Risikominimierung und Förderung der Stabilität für Planungen und Prozesse.

ERGEBNIS

Die ganzheitliche Betrachtung mittels eines abgestimmten Gesamtkonzepts ist das Ergebnis des IT-Zielbildworkshops. Im Zuge dessen wurden die Handlungsfelder Automation & Prozesse, Infrastruktur, Kollaboration, Security, Wissen- & Informationsmanagement identifiziert und alle IT-Dienste jeweils einem Handlungsfeld zugewiesen.

Ein reduzierter und moderner Toolstack wurde abgebildet und eine klar strukturierte und transparente Datenablage ausgearbeitet.

AppSphere baute gemeinsam mit RAJA Deutschland eine Umgebung auf, in der die internen und externen Kolleg*innen intuitiv und effizient arbeiten können. Parallel zur IT-Umsetzung wurde auch das Change Management und die Organisationsentwicklung betrachtet und ein paralleles Projekt dazu gestartet. AppSphere bildet auch hier die Brücke.

” *Bei AppSphere habe ich die Antwort auf unsere Suche nach der idealen Kombination zwischen Service Excellence und Process Excellence gefunden. Die Mitarbeiter haben es verstanden, ihre Kompetenz authentisch und mit dem nötigen Einfühlungsvermögen darzustellen. Wir konnten uns von Anfang an auf Augenhöhe begegnen.*
Harald Schönfeld, General Manager, RAJA Deutschland

ÜBER APPSPHERE

Die AppSphere AG realisiert moderne und ganzheitliche IT-Arbeitsplatzkonzepte und unterstützt ihre Kunden bei der Transformation der Geschäftsabläufe in eine zunehmend digitalisierte Welt.

Mittels ganzheitlicher Betrachtung der Geschäftsanforderungen, einer langjährigen Expertise und tiefgreifendem Technologiewissen in den Bereichen Transformation Consulting, Business Productivity, Workplace & IT Solutions realisiert AppSphere den Modern Workplace für ihre Kunden. Dieser ermöglicht ein agiles, sicheres und effizientes Arbeiten,

steigert die Produktivität der Mitarbeiter und somit die Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit jedes Unternehmens – wir machen da weiter wo andere aufhören!

Renommiertere mittelständische und große Unternehmen verschiedenster Branchen vertrauen seit der Gründung der AppSphere AG im Jahr 2010 auf die Lösungskompetenz des 70-köpfigen Teams. Die Portfolio-Attraktivität als Cloud- und Digital-Workplace-Spezialist wird durch diverse Auszeichnungen bekannter Marktforschungsunternehmen untermauert.



Für weitere Informationen oder eine individuelle Beratung stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Tel.: +49 7243 34887-0
E-Mail: sales@appsphere.com

AppSphere AG
Ludwig-Erhard-Straße 2
76275 Ettlingen

Tel: +49 (0) 7243 34887-0
Fax: +49 (0) 7243 34887-99
Mail: info@appsphere.com
Web: www.appsphere.com