

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN



DENNREE GMBH

AUFGABENSTELLUNG UND LÖSUNG

Anwender: dennree GmbH

Business: Fachhändler für Bio-Lebensmittel

Filialen: 330 Denny BioMärkte

Mitarbeiter: 7.400

Lösung: KIX in der Version 17.14

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Mit dem Auftrag bei dennree haben wir ein äußerst erfolgreiches Projekt im Bereich Aftersales durchführen dürfen und erfolgreich abschließen können. Damit hat der Marktführer im Großhandel für Bio-Lebensmittel nun IT Strukturen, die denen eines solchen Big-Players entsprechen und gerecht werden können. Letzten Endes zahlt sich das im Unternehmen selbst aus, weil alle, die mit KIX arbeiten, effizienter und schneller agieren können. Aber auch der Kunde merkt schnell, dass hinter allem professionelle Strukturen und Systeme stecken und die Qualität nicht nur der Lebensmittel, sondern auch der Bearbeitung aller Anfragen, Probleme usw. hoch ist.



Rico Barth, Geschäftsführer Cape IT GmbH

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Leistungsfähiger, schneller, effizienter: **Bio-Händler dennree setzt auf KIX**



Vom Bio-Pionier zum Marktführer – Die dennree Gruppe ist der führende Großhandel für Bio-Lebensmittel und Naturkosmetik im deutschsprachigen Raum und vereint die Interessen von landwirtschaftlichen Erzeugern, Herstellern, Einzelhändlern und Bio-Konsumenten.

Was hat frisches Gemüse mit IT zu tun? „Sie schafft das Fundament, sie sorgt für eine Vorgehensweise, die präzise funktioniert wie ein Uhrwerk. Die IT muss alle Prozesse im Unternehmen effektiv und effizient machen. So können wir das Unternehmen in seinen Geschäftsprozessen und Zielen optimal unterstützen.“, erklärt Mark-Rüdiger Roth. Als Leiter Service Management IT –Technologie ist er bei dennree für sämtliche Service Abläufe bezüglich technischer IT-Aspekte zuständig. Er weiß genau: Frische bedeutet Qualität, zumal das Unternehmen seinen Kunden termin-treue Lieferzeiten verspricht: „Heute bestellt, morgen geliefert“. Für dennree ist das besonders wichtig, denn das Unternehmen ist der führende Fachhändler für Bio-Lebensmittel und Naturkosmetik im deutschsprachigen Raum.

Zur dennree GmbH, die Thomas Greim 1974 im oberfränkischen Töpen gründete, gehören der Fachhändler dennree sowie das eigene Vertriebssystem mit inzwischen knapp 330 Denns BioMärkten. Heute beschäftigt das Unternehmen, das die Interessen von landwirtschaftlichen Erzeugern, Herstellern, Einzelhändlern und Bio-Konsumenten vereint, über 7.400 Mitarbeiter. Mit einem Sortiment aus rund 14.000 Artikeln beliefert dennree rund 1.200 Naturkostfachgeschäfte in Deutschland,

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

Österreich, Italien und anderen europäischen Ländern. Im Geschäftsjahr 2020 erzielte die Gruppe dabei einen Netto-Umsatz von 1,4 Mrd. Euro. Eine leistungsfähige IT sorgt dafür, dass die einzelnen Unternehmensbereiche reibungslos ineinandergreifen: das kundenorientierte Warenwirtschaftssystem und der Internet-Shop dennit.de, die Lagerung, Kommissionierung, der Wareneingang und -ausgang, der Fuhrpark und das unternehmenseigene Hofgut Eichigt.

Ausgangssituation

Das Ticketsystem der Unternehmensgruppe stützte sich lange auf eine webbasierte Eigenentwicklung. Um es zukunftsfähiger zu gestalten und den Service zu verbessern, beschloss dennree, das bestehende Ticketsystem für den Bio-Fachhandel abzulösen. Ziel war es, die IT-Strukturen nach Gesichtspunkten der Information Technology Infrastructure Library, kurz ITIL, abzubilden. Sie definiert die grundlegenden Prozesse, Rollen und Begriffe einer IT-Service-Organisation. „Wichtig ist uns ein klarer Verantwortungsbereich der Mitarbeiter und Abteilungen, intern und extern, der sich durch Prozessleistungsindikatoren darstellen lässt“, erläutert Roth. Auch soll das neue Ticketsystem Störungen der Geschäftsprozesse minimieren und die qualifizierte, strukturierte Bearbeitung von Anfragen über alle verfügbaren Service Level garantieren.

„Wir wollen Kommunikationswege effizienter und übersichtlicher gestalten. Mit einem Ticketsystem gelingt uns das, weil alle prozessrelevanten Informationen zu einer bestimmten Anfrage oder Störung übersichtlich erfasst und die Lösungen abgebildet werden. Davon profitiert letztlich jeder Anwender“, so Roth. Von dem neuen Ticketsystem erwartet er einen zusätzlichen Schub für die Serviceorientierung und damit für die Kundenzufriedenheit. Der IT-Fachmann ist sich bewusst, dass eine Systemumstellung selten komplikationslos vonstattengeht, er sagt: „Fundamental wichtig war für uns die schnellstmögliche Wiederherstellung des normalen Service-Betriebes, ohne dass Geschäftsprozesse allzu sehr gestört werden“. Ebenso entscheidend ist für ihn die schnelle Reaktionsfähigkeit des IT-Supports. Einen entsprechenden Partner hat dennree in der c.a.p.e. IT GmbH gefunden.

Das Projekt

Im August 2019 entschied sich das Unternehmen für die ITSM zertifizierte Software KIX des Chemnitzer IT-Anbieters c.a.p.e.IT.

Nach Evaluierung und Freigabe der Geschäftsleitung folgte die technische Umsetzung ab September 2019. Im Mai 2020 war der Prozess der technischen Umsetzung

KIX

ERFOLGSGESCHICHTEN

trotz erschwelter Bedingungen durch die Corona-Pandemie fast punktgenau abgeschlossen. Zwischen Herbst 2019 und Mai 2020 fanden Hintergrund-Trainings und ein Review des Projektes statt, bis am 1. Mai 2020 das Go-Live erfolgte. „Ein permanenter Review ist immer notwendig, um auf die Anforderungen der Strategischen Ausrichtung im Unternehmen reagieren zu können“, betont Roth.

Derzeit nutzt dennree die Version KIX in der Version 17.14, um - „selbstverständlich in Absprache mit den Fachabteilungen“, konstatiert Roth – ein transparentes Reporting umzusetzen und den Ticketworkflow zu optimieren. Weitere Projekte seien in Planung: „Als nächstes wollen wir den Einsatz der Prozessworkflows auch in Hinblick auf die SAP-Einführung optimieren und die Software mit den betroffenen ITIL Schnittstellen „verzahnen“.

Fazit

Die Zusammenarbeit mit der cape IT laufe nun schon über ein Jahr und entspreche vollauf den Erwartungen, resümiert Mark-Rüdiger Roth. „Die Kooperation ist pragmatisch und sachbezogen, was unserem effizienten und zielorientierten Arbeiten sehr entgegen kommt.“ Mit KIX lassen sich Incidentmanagement, Requestfullfilment und das Problemmanagement über Prozessworkflows integrieren, wenn auch der Konfigurationsaufwand für die Implementierung des Systems „nicht zu vernachlässigen“ sei.

In der täglichen Arbeit erfährt das eingeführte System eine große Akzeptanz bei den Anwendern, berichtet der IT-Leiter Service Management. Dank der fest definierten Ticketvorlagen erhalte zum Beispiel der IT Service Desk gezielte Angaben, was den Zeitaufwand für Rückfragen deutlich reduziere. Somit gestalte sich die Arbeit effektiver. Auch die Agenten schätzen KIX, vor allem die Bedienbarkeit und die Konfigurationsmöglichkeiten. So lassen sich – je nach Service Level – die bereitgestellten Ansichten wie Suchvorlagen, Dashboards oder Kanban-Board in der Pro Version anpassen. Damit sie auch über einen längeren Zeitraum einfach und effektiv zu bearbeiten bleiben, empfiehlt Roth „einen ständigen Wissenstransfer“ auf die Anwender in den Service-Abteilungen. Auch die IT-Mitarbeiter sind aufgrund der konsequenten Dokumentation über alle Schritte und den Status informiert und können unmittelbar reagieren: „Das Reporting rückt die offenen Themen in den Fokus.“

Die Umstellung auf eine strukturierte Ticket-Bearbeitung hat Mark-Rüdiger Roth zufolge, die Erwartungen erfüllt, allen voran eine immense Zeitersparnis: „Bei monatlich etwa 2.300 telefonischen Anfragen, deren Ticketerstellung im Durchschnitt etwa fünf Minuten dauern würden, sparen wir 24 Arbeitstage.“



denree GmbH

*„Die Kooperation ist pragmatisch und sachbezogen, was
unserem effizienten und zielorientierten Arbeiten sehr
entgegen kommt.“*

– Mark-Rüdiger Roth, Leitung Service Management / DV/IT

Hofer Strasse 11
95183 Töpen
www.denree.de

ÜBER CAPE IT

Die c.a.p.e. IT GmbH ist als Hersteller der Open Source Software KIX und KIX Pro branchenübergreifender Spezialist für Geschäftsprozesse im IT- und technischen Service. Das Unternehmen mit Stammsitz in Chemnitz beschäftigt aktuell rund 50 erfahrene, ITIL-zertifizierte Mitarbeiter an zwei Standorten und kann auf jahrelange Projekterfahrung und umfangreiches Fachwissen zurückgreifen.

Zahlreiche praxiserprobte Zusatzmodule zur Daten- und Systemintegration sowie für das Wartungs- und Instandhaltungsmanagement, die Leistungsabrechnung und das Berichtswesen tragen zur nachhaltigen Optimierung der Serviceprozesse bei. Als Full Service Dienstleister unterstützt die c.a.p.e. IT GmbH ihre Kunden bei der Analyse ihrer Prozesse, bei der Software-Implementierung sowie mit individuellen Erweiterungen. Umfassende Supportleistungen und ein qualifiziertes Schulungsprogramm runden das Angebot ab. Zudem engagiert sie sich in den entscheidenden Branchenverbänden wie der Open Source Business Alliance, BITKOM und itSMF.

KIX

c.a.p.e. IT GmbH · Schönherrstraße 8 · 09113 Chemnitz
Telefon: 0371 270956-20 · Fax: 0371 270956-25
E-Mail: info@cape-it.de

www.kixdesk.com

Dokumentstand: März 2021