



## Alles neu gepackt bei **ratioform**

Auf dem Weg in eine digitalisierte Zukunft –  
mit beiden Beinen auf dem Boden

**DELLEMC**  
PARTNER  
TITANIUM

**Wir schreiben das Jahr 2018. Das Thema Digitalisierung ist in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft als zentrales Motto ausgerufen. In den Unternehmen ist der Umstieg in die digitale Welt allerdings immer noch eine große Herausforderung. Gilt es doch nicht nur neue Technologien einzuführen, sondern vielmehr komplette Geschäftsabläufe neu zu gestalten und einen gewaltigen Veränderungsprozess im gesamten Unternehmen zu planen und zu steuern.**

**Digitalisierung**

Bei der ratioform Verpackungen GmbH in Pliening bei München, einer 100%igen Tochter der TAKKT AG Stuttgart, stellt man sich dieser Herausforderung durch eine klar strukturierte, konsequente Projektarbeit im Rahmen der sogenannten **Digitalen Agenda**. Mit der bedingungslosen Fokussierung auf die sich laufend ändernden Bedürfnisse der Kunden im digitalen Zeitalter und mit klaren Umsatz- und Wachstumszielen ist diese vom Management im Mutterkonzern entwickelt und initiiert worden.

Neben der Einführung innovativer Geschäftsmodelle und der Schaffung flexibler Unternehmensstrukturen ist die Prozessautomatisierung hierbei eine der Schlüsselaktivitäten. Dazu gehört die Modernisierung bestehender und die Einführung neuer IT-Systeme entlang der kompletten Wertschöpfungskette des Unternehmens.

Dazu Patrick Gantzhorn, IT-Leiter bei ratioform: „**Im Rahmen der Digitalen Agenda definieren und dokumentieren wir Anforderungen und Aufgaben, zum Beispiel für Prozesse im Einkauf, in der Auftragsabwicklung oder in der Logistik, und bewerten diese nach Wirtschaftlichkeit, Machbarkeit und im Hinblick auf das Erreichen der definierten Ziele. So entstehen kleine, effiziente Projekte, die schnell und erfolgreich umgesetzt werden können.**“

Eines der zentralen Projekte im Rahmen der Digitalen Agenda war die Einführung eines einheitlichen ERP-Systems für alle Ländergesellschaften in Europa. In Anlehnung an andere Konzerngesellschaften wurde mit Microsoft Dynamics AX 2012 ein komplett neues System aufgesetzt mit dem Ziel, die Schnittstellen innerhalb der Systeme bei ratioform und im gesamten Konzern zu reduzieren und die Integration der Systeme voranzutreiben, um die Basis für zukünftiges Wachstum zu schaffen. Gleichzeitig wurden erfolgskritische Geschäftsprozesse automatisiert und damit wesentlich optimiert.

**ERP-Einführung /  
Prozess-Optimierung**

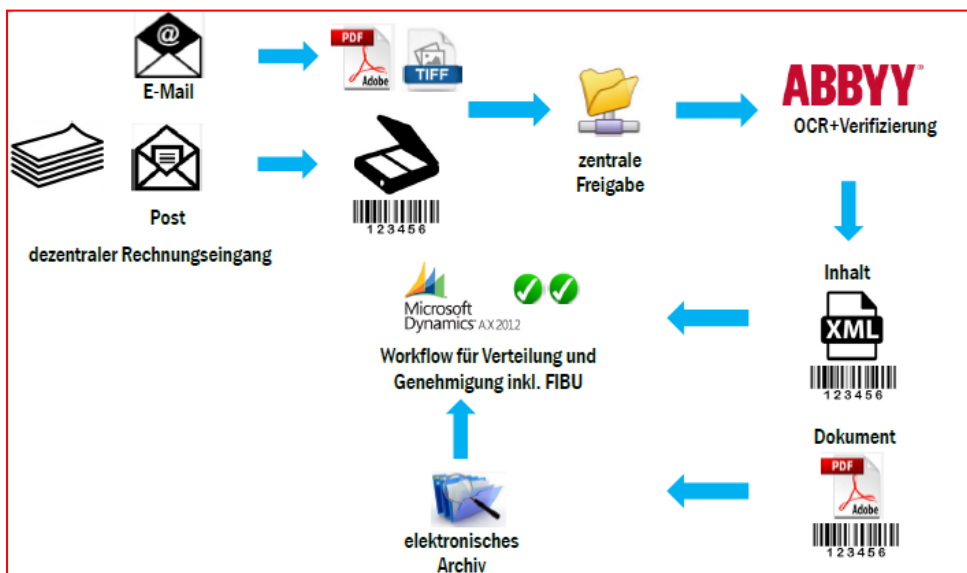
Patrick Gantzhorn: „**Eine unserer großen Herausforderungen war das Thema Eingangsrechnungen in der Finanzbuchhaltung - Warenrechnungen oder Rechnungen über Wartungsverträge. Die entsprechenden Abläufe waren zum Großteil manuell: Rechnungen wurden ausgedruckt, in die FiBu getragen, abgezeichnet usw. Wir hatten keinen Genehmigungsprozess, keinen definierten Workflow, keine Kontrolle.**

**Dann sind Rechnungen verschwunden, sie bekommen eine Mahnung und gehen auf Fehlersuche. Das kostet nicht nur unnötigen Aufwand sondern auch richtig Geld, wenn beispielsweise Skonti aufgrund verzögerter Zahlung nicht ausgenutzt werden können. Und nachdem das Rechnungsvolumen bei uns durch die Verbreiterung des Sortiments und die wachsende Anzahl von Lieferanten, aktuell allein 200 im europäischen Ausland, auch exorbitant steigt, hatten wir hier enormen Handlungsbedarf.**“

Durch die intensive Zusammenarbeit der IT mit dem Einkauf, der Finanzbuchhaltung und dem Controlling ist binnen kurzer Zeit eine Lösung geschaffen worden, mit der ca. 80% der Rechnungen ohne weiteren manuellen Eingriff verarbeitet werden. Dazu mussten zum Beispiel allein für den Scan-Prozess 170 Templates angepasst werden, damit die Daten in den unterschiedlichen Lieferanten-Rechnungen, wie Bestellnummer, Umsatzsteuer-ID etc., korrekt ausgelesen werden können.

Die Auswirkungen dieser Prozessoptimierung zeigen sich im gesamten Unternehmen: Es hat sich nicht nur der Durchsatz im Rechnungseingang erhöht, es stehen vielmehr erfolgskritische Informationen in der gesamten Wertschöpfungskette des Unternehmens schneller und aktuell zur Verfügung. So sind jetzt zum Beispiel korrekte Forecasts über die Entwicklung und Steuerung des Lagerbestands möglich, was wiederum für ratioform ein enormes Einsparungspotenzial bedeutet.

Der positive und durchaus gewünschte Nebeneffekt durch eine optimierte Disposition: die richtige Ware für den Kunden steht zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung.



Der neue Rechnungseingang-Prozess

Die Aktivitäten zur Digitalisierung des Unternehmens und gerade auch die ERP-Umstellung haben für die Mitarbeiter neue Arbeitsabläufe hervorgebracht, die Zeit und Geld sparen. So wurde beispielsweise im Rechnungswesen auf elektronischen Rechnungsversand umgestellt. Den Sachbearbeitern wurde durch die entsprechenden automatisierten Prozesse viel Arbeit abgenommen, die Portokosten, in 2016 konnten um gut die Hälfte reduziert werden

**Das Unternehmen im Wandel: alle machen mit!**

Möglich gemacht haben diesen Erfolg bei den Projekten der Digitalen Agenda neben klaren Zielvorgaben und einer pragmatischen Vorgehensweise vor allem zwei Dinge: die **permanente Einbeziehung der Mitarbeiter** sowie **zuverlässige Partner** auf Lieferantenseite.

Neue, optimierte Arbeitsabläufe erfordern auch vielfach ein Umdenken in der Arbeitsweise. Deshalb war bei ratioform vor allem die Kommunikation und rechtzeitige Information für alle Beteiligten inklusive einer individuellen Schulung ein wichtiger Erfolgsfaktor. Für die Verantwortlichen war klar, dass sie die Mitarbeiter im Wandel „mitnehmen“ müssen, und so wurden sie permanent über den aktuellen Status und die nächsten Schritte informiert.

Die pragmatische und schnelle Umsetzung der ERP-Einführung und der Prozessoptimierung unter Federführung der IT wiederum – das Projekt war für sämtliche Ländergesellschaften in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Schweden binnen nur 18 Monaten abgeschlossen - wurde begünstigt durch zwei Faktoren, die sich beim Wandel als stabilisierende Fixpunkte erwiesen haben: die bewährte Dell EMC Infrastruktur, auf die man als Basis auch zukünftig bauen konnte und wollte, und zuverlässige externe Partner wie die MTI Technology GmbH.

**Die IT-Infrastruktur:  
Bewährtes bleibt auch  
im Wandel erhalten**

**Patrick Gantzhorn: „Erfolgreiche Dinge sollte man nicht unnötig ändern. Wir hatten vorher bereits fünf Jahre lang eine VNX5200 von Dell EMC im SAN-Bereich im Einsatz. Auch wenn es sicherlich immer Optimierungsmöglichkeiten gibt, es ist eine robuste Maschine und wir haben mit Dell EMC als Weltmarktführer von Speichersystemen einen zuverlässigen Partner. Wir hatten noch nie auch nur einen Patch, der nicht funktioniert oder wo wir mit dem System offline gehen mussten. Das System läuft einfach, ohne dass ich mich groß darum kümmern muss. Warum sollten wir da groß etwas ändern und ein Risiko eingehen?“**

Mit dieser Grundsatzentscheidung wurden die System-Anforderungen bezüglich Durchsatz, Latenzen und Performance definiert und das neue System zusammen mit dem Systemhaus-Partner MTI Technology GmbH, designed, ausgiebig getestet und implementiert.

Dass in einem Projekt dieser Größenordnung auch kurzfristige Herausforderungen gelöst werden müssen, war den Verantwortlichen bei ratioform klar. Wichtig war laut Herrn Gantzhorn, wie man damit umging, nämlich mit einem pragmatischen Lösungsansatz, der sich zu 100% am Enduser-Erlebnis orientiert, und auf das, was am Ende des Tages herauskommt:

**„Das Datenvolumen ist in einem Maße angestiegen, wie wir es nicht erwartet hatten. Auch die Performance war am Anfang noch nicht optimal. Also mussten wir die Bandbreite zu den Standorten erhöhen, im Netzwerkbereich auf 10 GBit hochrüsten und VLANs einrichten. Das war vorab nicht absehbar, war aber andererseits auch schnell erledigt. Dann haben wir gesehen, dass ein Applikationsserver zu wenig ist, also haben wir ihn dupliziert und einen zweiten aufgemacht - fertig!**

**Wenn ich mir dann die Latenzzeiten, die wir mit unseren Systemen – wir haben 28 Hardware-Server und 100 virtuelle Maschinen – heute haben, ansehe, brauche ich mir keine Sorgen machen. Das läuft einfach: performant, zuverlässig, ohne Aussetzer. Wir sind auch heute noch auf einem Top-Stand, wir haben gerade bezüglich der Infrastruktur alle Anforderungen erfüllt bzw. sogar übererfüllt.“**

Die Digitalisierung eines Unternehmens ist ein permanenter Prozess. Einzelne Projekte daraus, wie eben die ERP-Einführung, binden über einen längeren Zeitraum viele, wenn nicht alle internen Ressourcen. Deswegen war es auch für die ratioform enorm wichtig, sich auf professionelle Partner wie die MTI verlassen zu können.

Patrick Gantzhorn: „**Unser Ziel ist immer, unsere Kollegen im Vertrieb oder in der Logistik bestmöglich zu unterstützen. Aber wir haben bei einem Team von 8 Mitarbeitern nicht unendliche Ressourcen, deshalb brauchen wir zuverlässige Partner.**

**Mit MTI sind wir da Top zufrieden und die kleinen Probleme, die immer mal auftreten können, werden schnell gelöst. Das geht soweit, dass ein Mitarbeiter der MTI schon morgens um acht mit der Platte vor der Tür steht, bevor wir das Problem überhaupt bemerkt haben.**

**Also, auch Dank der Unterstützung von MTI hatten wir wirklich keinen einzigen Tag einen kompletten Stillstand, seit wir das neue System haben. Unsere Kunden haben von der Umstellung nichts gemerkt – im Gegenteil, viele Prozesse laufen schneller und stabiler als zuvor“**

Die Umsetzung der Digitalen Agenda wird die Abläufe und Aktivitäten im ganzen Unternehmen, vor allem aber auch in der IT bei ratioform weiterhin bestimmen: die Prozesse müssen permanent analysiert und optimiert, Messpunkte und Workflows definiert und zukunftsfähige Technologien implementiert werden.

Patrick Gantzhorn: „**Wir halten in Sachen neuer Technologien die Ohren offen und versuchen, immer einen Schritt voraus zu sein. Deshalb ist der MTI Kongress als Informationsquelle für uns ja auch sehr wichtig. Aber wir gehen nicht jeden Trend blindlings mit und sind dennoch an aktuellen Themen dran, wie zum Beispiel die Replizierung von Backupdaten in die Cloud, hyperkonvergente Plattformen, Business Continuity Management (BCM) oder Microservices.**

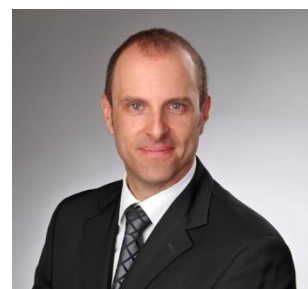
**Auch das Thema IT-Prozessmanagement beschäftigt uns im Moment extrem, da haben wir eine Kollegin als Prozessmanagerin eingestellt, die nichts anders macht als Prozesse zum Thema Helpdesk und ITIL aufzusetzen. Und dann natürlich das Thema Security ...“**

ratioform erwirtschaftet einen großen Teil seines Umsatzes online über den Webshop. Datenschutz und IT-Sicherheit und hier wiederum ganz besonders das Thema Ausfallsicherheit spielen deshalb in der Digitalen Agenda eine große Rolle. Viele Maßnahmen hierfür sind bereits seit längerem erfolgreich etabliert, wie regelmäßige Penetration-Tests oder ausgereifte Backup-Lösungen.

Ein nächster Schritt wird ein komplett gespiegeltes Rechenzentrum sein – mit einem Netzwerkkonzept entwickelt von MTI ...

**Verlässliche Partner als Erfolgsfaktoren**

**Ausruhen gilt nicht: es geht weiter**



Patrick Gantzhorn,  
Leiter IT bei ratioform:  
**„Die Firma MTI ist unser Lieferant im Bereich Storage und Netzwerktechnologie, da wir hier auf ein breites Know How Spektrum zugreifen können.“**

## ratioform

Die Ratioform Verpackungen GmbH ist mit einem jährlichen Versandvolumen von 300.000 Paketen Deutschlands Marktführer im Handel mit Verpackungen für Versand, Lager und Büro. Über 300 Mitarbeiter sorgen dafür, dass mehr als 7.000 Artikel zum sofortigen Versand bereitstehen. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Pliening bei München und ist mit seiner B2B Multi-Channel Vertriebsstrategie an sieben weiteren Standorten in Deutschland und an vier europäischen Standorten tätig: in Wien, Barcelona, Mailand, Regensdorf in der Schweiz.

ratioform beliefert europaweit mit 15 eigenen LKWs und Transportern insgesamt mehr als 150.000 Kunden aus unterschiedlichsten Branchen und verfügt über 100.000 Quadratmeter Lagerfläche.

Neben dem breiten und tiefen Sortiment an Artikeln unterstützt ratioform Unternehmen vor allem mit maßgeschneiderten Verpackungslösungen und bei der Optimierung von Verpackungsprozessen. Die individuelle Kundenberatung vor Ort ist dabei einer der Eckpfeiler der ratioform-Beratungskompetenz.

ratioform wurde 1979 gegründet und ist Teil des Geschäftsbereichs TAKKT Europe der TAKKT AG, dem führenden B2B Spezialversandhandel für Geschäftsausstattung mit Sitz in Stuttgart und rund drei Millionen Kunden in 25 Ländern.

---

### Kontakt:

MTI Technology GmbH  
Corinna Tripp  
Borsigstr. 36  
65235 Wiesbaden