



Fotos: Wolfgang Taschner

Markus Graf (links) im Gespräch mit Stefan Kinnen

## „Ich hatte noch nie direkten Kontakt mit Oracle ...“

Mobile Computing ist voll im Trend. Stefan Kinnen, Leiter der Development Community, und Wolfgang Taschner, Chefredakteur der DOAG News, sprachen darüber mit Markus Graf, Prokurist und Bereichsleiter IT der Unternehmensgruppe Pietsch.

*Was sind die großen Herausforderungen in Ihrem Unternehmen?*

**Graf:** Wir sind einer der führenden Großhändler für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik in Deutschland. Die richtige Ware zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu haben, ist unsere traditionelle Hauptaufgabe und Herausforderung. Dazu gehört auch, dass wir unser Leistungsportfolio den Produkten im Bereich der Haustechnik anpassen, die immer fortschrittlicher werden. Wir arbeiten daran, unsere Beratungskompetenz – gerade in technisch anspruchsvollen Segmenten

– stetig zu verbessern, um uns so für Handwerk und Endverbraucher mehr und mehr vom reinen Materialbeschaffer zum Problemlöser zu entwickeln. Unser Lagersortiment umfasst etwa fünfundvierzigtausend unterschiedliche Artikel und wir beliefern rund achttausend Kunden, wobei der Endverbraucher nur über den Installateur vor Ort Waren von uns beziehen kann.

*Welchen Stellenwert hat dabei die IT?*

**Graf:** Wir begreifen den verstärkten Einsatz von IT in unserer Branche als große Chance, Prozesse zwischen In-

dustrie, Handel und Handwerk besser zu verknüpfen und effizienter zu gestalten. Dabei arbeiten wir permanent an Weiterentwicklungen von IT-Anwendungen, um bei diesen Herausforderungen immer am Puls der Zeit zu agieren. Dabei spielt auch die Geschäftsprozess-Optimierung beim Kunden eine große Rolle.

*Welche Aufgaben muss die IT konkret lösen?*

**Graf:** In erster Linie besteht ein sehr hohes Transaktionsvolumen, da pro Jahr etwa eineinhalb Millionen Pick-Positionen anfallen. Das bedeutet,

dass unser Lagerverwaltungssystem alle Artikel performant managen und den Mitarbeiter zeitnah für den Versand zur Verfügung stellen muss. Unser Geschäftsmodell sieht vor, dass der Kunde bis abends um zwanzig Uhr bei uns bestellen kann und die Ware am nächsten Morgen geliefert bekommt. Dazu benötigen wir für bis zu sechshundert Anwender rund um die Uhr ein lauffähiges System. Kern unserer IT sind ein Warenwirtschaftssystem von SAP sowie die Intralogistik-Lösung ProStore von TEAM.

*Weshalb haben Sie sich für SAP entschieden?*

**Graf:** Wir hatten bis vor zwölf Jahren eine Individuallösung im Einsatz. Da ein anschließend gestartetes Projekt mit einem niederländischen Anbieter von ERP-Standardsoftware schon nach eineinhalb Jahren scheiterte, wollten wir auf ein sicheres Pferd setzen und haben uns für SAP entschieden. Grund dafür war, dass bereits zwei andere Unternehmen aus unserer Branche mit dem SAP-Standard und einer aufgesetzten Branchenlösung gearbeitet hatten.

*Haben Sie damals auch die Oracle Applications in Betracht gezogen?*

**Graf:** Diese Business-Lösungen waren uns bei der Marktanalyse nicht aufgefallen.

*Erfüllt die SAP-Lösung Ihre Bedürfnisse?*

**Graf:** Wir sind mit SAP sehr zufrieden. Es gibt dort eine Anwendergruppe, die sich speziell mit dem technischen Großhandel beschäftigt und über die wir Neuentwicklungen anstoßen können. Auch die Kosten für SAP halten sich im Rahmen.

*Welchen Umfang haben Ihre gesamten IT-Systeme?*

**Graf:** Das SAP-System wird von sechshundert Anwendern verteilt über mehrere Standorte genutzt. Es lief bis vor sechs Jahren hier auf einer AS/400 und wird jetzt komplett gehostet. Damit haben wir uns den Bau zweier Rechenzentren gespart und auch das Personal, um die Systeme hochverfügbar zu halten. Auch das Lagerverwaltungssystem wird gehostet.

*Was sind die Besonderheiten des Lagerverwaltungssystems?*

**Graf:** Um die etwa acht- bis neuntausend Entnahmen pro Tag zu gewährleisten, ist ein hoher Optimierungsgrad bei der Ein- und Auslagerung erforderlich. Das Ganze erfolgt nahezu ohne Belege mit mobilen Daten-Endgeräten. Grundlage ist eine Oracle-Datenbank.

*Sehen Sie bei Ihren Lösungen noch Nachholbedarf?*

**Graf:** Wir denken ständig darüber nach, wie man das alles optimieren kann. Gerade bei den mobilen Geräten gibt es immer die Schwierigkeit, möglichst viele Informationen auf sehr kleinem Raum darstellen zu müssen sowie die Bedienung einfach zu gestalten.

*Wo überall findet Mobile Computing in Ihrem Unternehmen statt?*

**Graf:** Mobiles Arbeiten kommt bei uns an drei verschiedenen Stellen zum Einsatz. Das sind zum einen die mobilen Endgeräte in der Lagerhaltung, über die wir gerade gesprochen haben. Ein zweiter Bereich liegt im Außendienst, wo auch CRM eine große Rolle spielt, und das dritte Gebiet ist die Geschäftsprozess-Optimierung bei unseren Kunden.

*Welche Erwartungen haben Sie an eine Software-Lösung für mobile Endgeräte im Außendienst?*

**Graf:** Wir sind hier in einer ersten Phase, um unsere Vertriebsmitarbeiter an die IT heranzuführen. Die ersten Freiwilligen wurden vor drei Jahren mit Netbooks ausgestattet. Damit sind sie per UTM-Verbindung an das SAP-System sowie an Outlook-Exchange angebunden und können vor Ort beim Kunden in unserem Lagerbestand das Vorhandensein bestimmter Artikel überprüfen.

*Wo muss hier noch nachgebessert werden?*

**Graf:** Die Ergonomie der Netbooks lässt natürlich gegenüber einem heutigen iPad sehr zu wünschen übrig. Hinzu kommt die mangelnde Verfügbarkeit von UTM in bestimmten Regionen. Ein Umstieg auf Apple kommt nicht in Frage, weil uns das System zu proprietär ist. Momentan verfolgen wir stark, wie sich der Markt bezüglich Windows 8 entwickelt. Parallel dazu sind wir gerade dabei, ein CRM-Projekt



aufzusetzen, um das Kundenverhalten zu analysieren. Auch SAP BI kommt in diesem Zusammenhang zum Einsatz.

*War Oracle Siebel CRM auch in der Auswahl?*

**Graf:** Das Produkt war dabei, ist aber relativ früh ausgeschieden, weil die Anwendung nicht richtig passte und das Investitionsvolumen viel zu hoch war.

*Wie kann Mobile Computing Ihre Kunden bei der Geschäftsprozess-Optimierung unterstützen?*

**Graf:** Der Kunde kommt abends von der Baustelle und möchte seinen Bedarf für den nächsten Tag bestellen. Unser Online-System ist mittlerweile auch auf mobilen Endgeräten verfügbar. Ziel ist es, dass der Kunde beispielsweise den Barcode eines Artikels einscannen und damit den Bestellvorgang auslösen kann. Eine andere Vision geht dahin, unser Bestellsystem mit dem Warenwirtschaftssystem des Kunden zu koppeln. Darüber hinaus können wir uns vorstellen, dass sich der Handwerker vor Ort beispielsweise technische Explosionszeichnungen eines Produkts von uns auf sein mobiles Endgerät lädt.

*Welche Produkte der Firma Oracle setzen Sie ein?*

**Graf:** Im Bereich der Lagerverwaltung haben wir die Datenbank 11gR2, mit deren Leistung wir auch zufrieden sind. Weniger zufrieden sind wir mit den hohen Supportkosten sowie mit der Lizenzpolitik von Oracle, als wir unser Testsystem auf einem virtualisierten Server ablaufen lassen wollten und dafür alle Cores lizenzieren sollten.

*Wie nehmen Sie die Firma Oracle wahr?*

**Graf:** Das läuft ziemlich im Hintergrund ab. Ich hatte noch nie direkten Kontakt mit Oracle, die Datenbank wird von einem Oracle-Partner betreut, der diese auch hostet.

*Können Sie sich vorstellen, ein Komplettsystem von der Hardware bis zu den Applikationen von einem einzigen Hersteller wie Oracle einzusetzen?*

**Graf:** Wir bevorzugen eine „Best of Breed“-Lösung und beziehen auch von SAP nicht alle Komponenten.

*Wie wird Ihre IT in fünf Jahren aussehen?*

**Graf:** Wir sind an dieser Stelle hauptsächlich durch unsere Kunden gesteuert. Von daher besteht unser Ziel darin, immer die richtigen Informationen und Prozesse, die der Kunde benötigt, schnell und komfortabel bereitzustellen. Ich könnte mir durchaus vorstellen, dass unsere Informationsplattform in fünf Jahren wie eine Art Wikipedia aufgebaut ist und die Bestellvorgänge unserer Kunden durchgängig automatisiert sind.

*Was erwarten Sie von einem IT-Unternehmen wie Oracle?*

**Graf:** Ich würde mir wünschen, dass die Virtualisierungslösungen anderer Hersteller fairer lizenziert werden.

*Wie sehen Sie den Stellenwert einer Anwendergruppe wie der DOAG?*

**Graf:** Anwendergruppen sind für uns sehr viel wert, um uns mit anderen Anwendern auszutauschen.



#### Zur Person: Markus Graf

Der Diplom-Kaufmann (BWL) ist seit 1991 in der Unternehmensgruppe Pietsch und dort seit 1998 Bereichsleiter IT für die gesamte Unternehmensgruppe. Markus Graf leitete die SAP-Einführung, die Einführung des Lagerverwaltungssystems, die SAP-Migrationen sowie die Integration von Gesellschaften und ist für die Etablierung und Entwicklung der E-Commerce-Strategie sowie für das Qualitätsmanagement entlang der Supply-Chain verantwortlich. Er ist zudem seit 2008 Geschäftsführer der Gesellschaft Elsperrmann in Bochum.

## Der Große Preis des Mittelstands

Die Unternehmensgruppe Pietsch war im Jahr 2011 unter den Finalisten beim 17. bundesweiten Wettbewerb um den „Großen Preis des Mittelstands“. Die Messlatte hing hoch, denn der Wertschöpfungspreis bewertet Unternehmen in fünf Kategorien immer als Ganzes mit ihrer komplexen Rolle in der Gesellschaft. Im Einzelnen sind dies die Gesamtentwicklung des Unternehmens, die Schaffung bzw. Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen, die Modernisierung und Innovation, das Engagement in der Region sowie Marketing, Service und Kundennähe.

Bundesweit wurden insgesamt 3552 mittelständische Firmen aller Größen, Branchen und Eigentumsformen nominiert. Die Unternehmensgruppe Pietsch gehörte zu den sechs Finalisten für das Bundesland Nordrhein-Westfalen.

„Den Finalistenstatus zu erlangen, ist nicht nur Bestätigung für das eigene Tun, sondern hat vor allem auch eine große Signalwirkung für unsere gesamte Region“, erklärt Dr. Heiner Kleinschneider, Geschäftsführer der Wirtschaftsförderungsgesellschaft.

## Die Unternehmensgruppe Pietsch auf einen Blick

- 3 Zentrallager in Ahaus, Mülheim an der Ruhr und Ostrau
- 56 Fachcenter für Handwerkskunden
- 24 Ausstellungen für die fachkundige Badberatung der Endverbraucher
- 1024 Mitarbeiter in NRW, Niedersachsen und Sachsen, davon 118 Auszubildende
- Lagersortiment von mehr als 45.000 unterschiedlichen Artikeln im Bereich „Haustechnik“