



»Kundenpflege ist das A und O«

Frotscher Druck, Darmstadt, setzt neben der Vernetzung der Druckerei auf Customer Relationship Management

REPORTAGE

Langfristiger Kundenerfolg ist das Ergebnis kontinuierlicher Arbeit. Seit 1983 überzeugt Frotscher Druck ihre Kunden nicht nur durch hochwertige Drucke, sondern auch durch innovative Drucktechnologie. Neben sorgfältiger Qualitätssicherung sind hochautomatisierte Druckmaschinen der Schlüssel zur erfolgreichen Umsetzung der kundenorientierten Unternehmensphilosophie, erklärt Wolfgang Frotscher, geschäftsführender Gesellschafter des Unternehmens. Mit einem durchgängigen CIP4-Workflow und der Branchenlösung PrintVis sorgt die Frotscher Druck GmbH in Darmstadt jetzt für eine durchgängige Transparenz und höhere Flexibilität in der Wertschöpfung.

Jüngstes Projekt des wachstumsorientierten Hauses ist die Einführung eines JDF/CIP4-Workflows unter Einbindung der Branchenlösung PrintVis. »Um ein mittelständisches Unternehmen mit 80 Mitarbeitern, vollstufigem Betrieb und einem Jahresumsatz von 13,5 Millionen Euro in der Erfolgsspur zu halten, ist ein Höchstmaß an Transparenz der gesamten betriebswirtschaftlichen sowie der produktionstechnischen Daten und Informationen zum Treffen der richtigen Entscheidungen erforderlich«, erklärt Wolfgang Frotscher. Dazu bedarf es einer 360-Grad-Sicht auf alle Unternehmensinformationen, denn »Teilbeiträge einzelner Abteilungen müssen sichtbar gemacht, unnötige Kostentreiber lokalisiert und die Rentabilität und Wettbewerbsfähigkeit insgesamt gesteigert werden«, sagt der Unternehmer. Das bisherige System war diesen hohen Anforderungen nicht mehr gewachsen.

»Monatliche betriebswirtschaftliche Auswertungen sind historische Daten. Heute ist aber schnelles und flexibles unternehmerisches Handeln notwendig. Und dazu sind tagesaktuelle Auswertungen aller wichtigen betrieblichen Kennzahlen erforderlich«, so Frotscher weiter.

Produktion vernetzen

Da im Drucksaal hochautomatisierte 70x100cm-Maschinen der Heidelberg-Speedmaster-Familie dominieren und eine Heidelberg Speedmas-



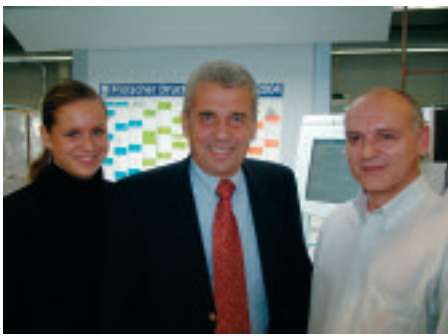
Wolfgang Frotscher, Geschäftsführer der Frotscher Druck GmbH in Darmstadt, und seine Tochter Dana, die in die Geschäftsleitung eingebunden ist.

ter XL 105 bereits bestellt ist, sollte sowohl die Vernetzung als auch die Branchensoftware kompatibel mit dem bestehenden Maschinenpark sein. Um über die ganze Produktion hinweg einen sicheren Durchsatz via JDF sicherstellen zu können, entschied man sich bei Frotscher Druck für das Workflow-Management-System Prinect von Heidelberg. Bei der Branchenlösung wird als Bindeglied zwischen Produktion und Management PrintVis eingesetzt, ein auf Microsoft Business Solutions-Navision basierendes Branchen-ERP-System, das Prinect Systemhaus auf der drupa 2004 in deutscher Sprache vorstellte. »Ausschlaggebend waren zum einen die umfassende Unterstützung aller Produkti-

ons- und Geschäftsprozesse durch das Management Informationssystem, zum anderen aber auch die Beratungs- und Implementierungskompetenz, die Prinect Systemhaus besitzt«, berichtet Wolfgang Frotscher.

Im Juli 2004 übernahmen die Berater von Prinect Systemhaus gemeinsam mit den Verantwortlichen bei Frotscher Druck die Koordination zum Aufbau der notwendigen Infrastruktur – sowohl für die Vernetzung des Maschinenparks als auch für die Integration aller beteiligten Subsysteme über Schnittstellen mit PrintVis.

Nach Erstellung des Vernetzungskonzeptes wurde die »Hochrüstung« der Druckmaschinen als Voraussetzung für eine effektive Prinect-Vernetzung eingeleitet. Für die nahtlose Kommunikation zwischen Maschinen und PrintVis wurden über Schnittstellen Verbindun-



Gemeinsam mit Tochter Dana und Lutz Schmieder von Prinect Systemhaus schafft Wolfgang Frotscher zukunftsorientierte Rahmenbedingungen für mehr Transparenz, Flexibilität und Effizienz im Unternehmen.



Für die nahtlose Kommunikation zwischen Maschinen und dem Management-informationssystem PrintVis sorgen Online-Anbindungen wie beispielsweise an Prinect CP2000 Center.

gen zu Prinect Printready im Bereich der Vorstufe, Prinect CP2000 Center im Drucksaal sowie Polar Compucut in der Weiterverarbeitung hergestellt. Parallel erfolgten die Installation des PrintVis-Servers und der Terminals zur Betriebsdatenerfassung. Da man sich bei Frotscher Druck für die Beibehaltung des bisherigen Finanzbuchhaltungssystems entschieden hatte, entwickelten die Berater von Prinect Systemhaus eine spezielle Schnittstelle für die Anbindung an die DATEV-Lösung.

Schrittweise Einführung

Um das operative Geschäft so wenig wie möglich zu stören, setzte Prinect Systemhaus auf eine schrittweise Einführung der PrintVis-Module und der damit einhergehenden Schulung der Mitarbeiter. Nach dem Aufbau der Verbrauchsdatenerfassung erfolgte die Einrichtung des Kalkulations- und Auftragsmanagements, ehe Produktionsplanung und -steuerung (PPS) eingeführt wurden.

»Durch die digitale Plantafel und JDF-basierende Schnittstellen ermöglicht das PPS die Einbindung des Produktionssystems zur Integration von Maschinenvoreinstellenden und zur Erfassung von Betriebsdaten«, so Systemintegrator Lutz Schmieder. Alle auftragsbezogenen Daten werden in einem elektronischen, JDF-basierten Jobticket gebündelt und sind über die gesamte Wertschöpfungskette nachverfolgbar – von der Vorstufe über den Drucksaal bis zur Weiterverarbeitung.

»Zeitintensive Mehrfacheingaben entfallen und das Risiko von Eingabefehlern wird minimiert«, sagt Wolfgang Frotscher. »Außerdem können nachträgliche Änderungen in den Spezifikationen eines Auftrags selbst kurz vor Produktionsbeginn noch mühelos erfasst und sicher an alle am Prozess beteiligten Mitarbeiter kommuniziert werden.«

Greifbare Nutzen

Greifbaren Nutzen schafft die Branchenlösung bei Frotscher durch das integrierte System für Kalkulation und Auftragsmanagement: Standardisierte Berechnungsmodelle sind als Vorlagen hinterlegt und beschleunigen die Erstellung neuer Kalkulationen und Angebote. »Bei täglich etwa 50 Kalkulationen wird durch das vorlagengestützte Arbeiten Zeit für andere Aufgaben frei. Die Kalkulation wird aber nicht nur

schneller, sondern auch einfacher und weniger fehleranfällig«, erklärt Frotscher.

Mittelfristig erwartet Wolfgang Frotscher von der kontinuierlichen Bestands- und Warenfortschreibung den größten Nutzen. »Über die umfangreichen Auswertungsfunktionen erfahre ich am Abend exakt, ob wir den Tag über effizient gearbeitet haben und wo das Unternehmen aktuell steht.« Potenziale zur Kosteneinsparung erwartet der erfahrene Printmanager vor allem durch optimierte Planungs- und Steuerungsmöglichkeiten in Materialbeschaffung und Lagerhaltung. »Aus dem Auftrag heraus lassen sich Reservierungs- und Bestellvorgänge generieren. Außerdem warnt das System bei kritischen Bestandsmengen, so dass wir in der Lagerwirtschaft und im Einkauf besser disponieren und unsere Vorrathaltung effizienter gestalten können.« Auch eine optimierte Auslastung der Maschinenkapazitäten erwartet er als Folge der Maschinenvernetzung und tagesaktuellen Auswertungen. »Managementreports signalisieren freie Ressourcen und helfen dabei, den Mitarbeitern im Drucksaal die wirtschaftliche Bedeutung einer optimierten Auslastung verständlich zu machen«, ist er überzeugt.

Dagegen ist es laut Wolfgang Frotscher kein Ziel, durch die Vernetzung Arbeitsplätze einzusparen, sondern wirtschaftlicher zu arbeiten und neue Wachstumschancen zu generieren.

Vertrieb und Marketing profitieren

In Kürze stehen auch die Vertriebs- und Marketingfunktionalitäten der Branchenlösung bereit, so dass ein optimiertes Customer Relationship Management mit detaillierten Kundendaten und vollständiger Auftragshistorie zur Verfügung steht. »Kundenpflege ist das A und O. Neben einem raschen Zugriff auf alle kunden- und auftragsrelevanten Informationen benötigen wir auch persönliche Angaben für Geburtsgrüße oder kleine Aufmerksamkeiten. Das sind kleine, aber wichtige Steinchen im großen Mosaik des Kundenmarketing«, so Wolfgang Frotscher. Bestandteil des CRM-Systems wird auch ein ganzheitliches elektronisches Dokumentenmanagementsystem sein, in dem alle Dokumente zu Geschäftsvorgängen hinterlegt werden, so dass eine komplette Kunden- und Auftragshistorie entsteht.

»In naher Zukunft werden wir unseren Kunden auch Online-Zugriff auf das System ermöglichen, so dass beispielsweise die Bearbeitung eines Auftrags vom Status her verfolgt oder bei uns vorhandene Lagerbestände von Druckprodukten direkt verwaltet werden können. Auf diese Weise lässt sich viel Vertrauen beim Kunden aufbauen«, erläutert Wolfgang Frotscher.

- www.prinect-systemhaus.de
- www.frotscher-druck.de



PRINECT SYSTEMHAUS

Das Prinect Systemhaus ist eine Zusammenführung von IT-Experten aus dem Heidelberg Team und ist ein Beratungs- und Software-Systemhaus für die grafische Industrie. Prinect Systemhaus ist ein Geschäftsbereich der PSH Solutions GmbH. Über 35 Experten – seit vielen Jahren beratend in der Druckindustrie für IT-Consulting & Services aktiv – entwickeln an sechs Standorten bundesweit seit April 2002 Konzepte zur Optimierung des Datenflusses für Druckdienstleister.