



**Das Projekt** Es brauchte einen grösseren Umweg, bis der Bodenspezialist Cabana mit der ERP-Suite von Opacc zu einem firmenübergreifenden System fand, das die Ansprüche des Unternehmens optimal abdeckt.

Von Matthias Wintsch

**Die Herausforderung** Cabana ist ein Spezialist für Bodenbeläge aller Art aus dem appenzellischen Herisau. Das Unternehmen mit Gründungsjahr 1928 beschäftigt 65 Mitarbeiter mit etwa 50 lokalen PC-Arbeitsplätzen und je einem Tablet und Laptop für die 15 Aussendienstler. Vom Management des Lagers über die Dokumentationen und Kundendaten der Aussendienstmitarbeitenden bis hin zum Rechnungswesen ist das Unternehmen auf saubere Prozesse und damit ein stabiles ERP-System angewiesen. Dieser Zustand ist heute erreicht, auch wenn der Weg dahin nicht immer leicht war. Und so holt der Verantwortliche Dieter Sandmeier, Delegierter und Geschäftsführer bei Cabana, bei der Frage nach der Herausforderung für sein neues ERP-System erst einmal tief Luft und kommentiert: «Die Geschichte der Herausforderung alleine ist ja schon recht spannend.»

Und das ist sie tatsächlich: Bei Cabana lief bis 2015 noch ein altes IBM AS/400-System, «also eine alte, stabile ERP-Lösung und zusätzlich ein relativ bescheiden eingebundenes CRM-System für den

Vertrieb, bei denen nur sehr wenige Daten über Schnittstellen ausgetauscht wurden», so Sandmeier. Die Zeit zeigte, dass das in die Jahre gekommene IBM-System gewisse Prozesse und Aufgaben nicht mehr abbilden konnte. Damit war klar: Es muss ein neues, modernes ERP-System her. Die Anforderungen von Cabana entsprechen einem Schweizer KMU, welches seine internen Prozesse gerne in der eigenen Hand hält: Lager-Management, CRM, Aussendiensttrapporte, Prozesse, Webshop, Qualitätsmanagement und vieles mehr. Die Buchhaltung wird bis heute mit Abacus gelöst und musste daher nicht ersetzt werden, aber zwingend mit dem neuen System kompatibel sein.

Cabana startete 2014 eine Evaluierung eines neuen ERP-Systems und engagierte dafür einen Berater. Im Trichterverfahren engte man die Auswahl zuerst auf zehn, später dann auf vier und schliesslich auf zwei Anbieter ein, die ihre Lösungen vor Ort präsentieren durften. Der Gewinner der Ausschreibung implementierte im Anschluss sein an dieser Stelle nicht namentlich genanntes System bei Cabana. «Man

hatte uns viel versprochen», erinnert sich Sandmeier an die damalige Begeisterung, «alles sei integriert – CRM, Shop, Qualitätsmanagement und ERP.»

Cabana startete also mit dem frisch implementierten System und stellte recht bald fest, dass das nicht der Weisheit letzter Schluss gewesen sein konnte. Dieter Sandmeier: «Im Laufe des Betriebes merkten wir etwa, dass die Informationen im Auswertungsbereich fehlten, weiter war der Pflegeaufwand viel zu gross und bei jedem unserer Extrawünsche gab es vom Hersteller ein buchdickes Dokument mit den entsprechenden Anforderungen und Kosten für die Spezialentwicklung.» Die Kernprozesse wie Lieferungen, Rechnungswesen und Bestellungen funktionierten zwar einwandfrei, aber befriedigend war die Arbeit mit dem System nicht, wie sich der Verantwortliche erinnert. Und obendrein war der frisch engagierte Projektleiter mit dem neuen System und dem Projekt überfordert, was wiederum mehr Arbeit auf Dieter Sandmeier abwälzte. Keine zufriedenstellende Situation.

Nach etwa einem Jahr Betrieb trennte man sich vom Projektleiter und stellte eine neue Projektleiterin an, die sich des unbeliebten ERP-Systems motiviert annahm. Sie erfasste die Probleme mit dem System systematisch und konfrontierte den Hersteller mit den Wünschen der Cabana-Mitarbeiter und -Geschäftsleitung. «Der Hersteller hat uns versichert, dass das alles kein Problem sei. Und uns dann mit einer Offerte konfrontiert, die nochmals etwa halb so hoch war wie bereits die initiale Integration des Systems. Wir traten an den Verwaltungsrat, gaben zu, dass wir einen Fehlentscheid getroffen hatten und erfragten eine neue Evaluierung.» Das letztendlich gescheiterte System lief rund zwei Jahre lang bei Cabana. Der Verwaltungsrat schluckte die bittere Pille und gab grünes Licht für den Neustart.

**Die Auswahl** Aus dem ersten Projekt hatte Cabana bereits eine Auswahl der vier – respektive nun noch drei – passendsten Anbieter und entschied sich Anfangs 2016 erneut für zwei Favoriten, einer davon Opacc. Die Anforderungen ans System waren im Rahmen dieser zweiten Evaluierung deutlicher, denn viele Beteiligte hatten gerade knapp zwei Jahre Erfahrung mit einem suboptimalen System gesammelt, was die wirklichen Bedürfnisse verstärkt zu Tage gefördert hatte. Die Key User wurden dabei im Speziellen berücksichtigt, wie Sandmeier erklärt: «Sowohl die Projektleiterin wie auch ich waren der Meinung, dass die andere Lösung passender gewesen wäre. Opacc überzeugte aber insbesondere unsere Key User in den Präsentationen. Da muss man als Chef zurückstehen können und den Nutzern, die damit arbeiten müssen und die Anforderungen und Schwachstellen aus der ersten Implementierung gut kennen, den Vortritt lassen.»

Überzeugen konnten dabei insbesondere die offenen Schnittstellen und die Tatsache, dass das Opacc-System nicht auf individuelle Spezialentwicklungen setzte, mit denen man zuvor so schlechte Erfahrungen gemacht hatte. Vonseiten der User gab es gute Noten für die Bedienungsfreundlichkeit im Tagesgeschäft und von den Verantwortlichen hinsichtlich der einfachen Stammdatenverwaltung ohne Redundanzen.

Sandmeier resümiert: «Es ist immer schwer, zu Fehlern zu stehen. Heute sage ich: Zum Glück haben wir damals die Notbremse gezogen.»

**Die Lösung** Nachdem die Entscheidung innerhalb weniger Monate fiel, konnte ab Mai 2016 die Opacc-Lösung implementiert werden. Die Finalisierung des Projekts wurde auf Ende 2016 angesetzt. Implementiert werden sollten die Opacc-Systeme ERP, Enterprise CRM, das Dokumentenablage-Management-System Dmas und die damals neue Lösung Mobile Warehouse (Lagerverwaltungs-Software). In einem zweiten Schritt sollte der Webshop



«Es ist immer schwer, zu Fehlern zu stehen. Heute sage ich: Zum Glück haben wir damals die Notbremse gezogen.»

**Dieter Sandmeier,**  
Geschäftsführer bei Cabana

implementiert werden. Die Buchhaltung würde derweil nach wie vor über Abacus laufen, zu dem die Opacc-Lösung die notwendigen standardisierten Schnittstellen bietet. Insgesamt passe die Opacc-Lösung zum Unternehmen Cabana, so Sandmeier: «Die Unabhängigkeit im Tagesgeschäft ist bei uns im Unternehmen tief verwurzelt. Wir wollen selbst so viel Know-how in der Firma haben, sodass wir die Systeme selbst bedienen und pflegen können und nicht zu sehr auf Externe angewiesen sind.»

Gehostet wird die Lösung sowohl auf eigenen Servern wie auch auf den Servern von Opacc. On Premises liegen alle Prozesse und Daten, die nur am Firmenstandort gebraucht werden, etwa das ERP oder interne Dateiablagen. Davon ausgenommen sind alle Anwendungsfälle, die ausserhalb des Unternehmensnetzwerkes funktionieren müssen, wie etwa der Webshop oder das CRM, auf das die Aussendienstmitarbeiter von überall her Zugriff benötigen. Diese laufen allesamt auf den Opacc-Servern. Unlängst wurden bei Cabana die Serverlandschaft neu evaluiert, Sandmeier rechnet damit, dass sich betreffend des Hostings nichts am Status Quo ändert: «Die heutige Lösung funktioniert, unser

IT-Dienstleister betreut die Server gut und wir fahren mit den Inhouse-Servern günstiger, als wenn wir in die Cloud gehen würden», so der Geschäftsführer.

**Die Umsetzung** «Wir haben damals unter sehr viel Druck gearbeitet. Nach der Entscheidung im Mai 2016 startete das Projekt schon im Juni und zum Ende des Jahres waren wir fertig mit der Implementierung der Opacc-Module», so Sandmeier.

Die wichtigsten Leute im Projekt waren die bereits genannten Key User, so Dieter Sandmeier: «Diese haben zwar im Tagesgeschäft gefehlt, aber rückblickend waren das genau die richtigen Leute für den Job. Strategisch gesehen kann man eine solche Phase, in der andere Prozesse etwas leiden, rechtfertigen. Mit den Key Usern hat das Projekt aber sowohl die Energie wie auch die Bedeutung bekommen, die es gebraucht hat.» Sandmeier räumt aber ein, dass noch ein bisschen zusätzliche Energie erforderlich war, um die wichtigen User nach dem ersten – gescheiterten – Projekt nochmal richtig zu mobilisieren. Der Leidensdruck habe aber überwogen und das sei ja auch ein Zeichen, dass die erste Lösung wirklich nicht gepasst habe und die Entscheidung zum Umstieg korrekt war, wie er festhält.

«Wir wurden von Opacc schnell und sehr gut verstanden», so Sandmeier weiter und lobt seine Key User in einem Atemzug mit den erfahrenen Projektleitern des Herstellers. Man habe sich gut verstanden und sei zügig vorangekommen, was der Projektabschluss zum Jahresende auch beweise.

Bei aller Begeisterung gab es aber auch in dieser Phase Herausforderungen: Das Modul Mobile Warehouse, also die Lagerverwaltung, war eine neuere Entwicklung, mit welcher Opacc zum Zeitpunkt der Einbindung noch wenig Erfahrung hatte. «Hier muss man ehrlicherweise sagen, dass die Leute im Lager anfangs etwas gelitten haben, die alte Lösung funktionierte da zu Beginn besser. Aber – und das spricht stark für Opacc – wir haben diese Schwächen offengelegt und wurden mit viel Energie und Weiterentwicklungen unterstützt. Dank der schnellen Hilfe haben die Lageristen heute alles, was sie für ihre Arbeit brauchen», so Sandmeier. Ein



Auch für die Lagerbewirtschaftung nutzt Cabana heute einen Teil der Opacc-Suite, auch wenn es zu Beginn leichte Startschwierigkeiten gab.

Jahr später implementierte man auch den Cabana-Webshop und konnte dabei massgeblich von den sauber erfassten und verwalteten Stammdaten profitieren.

Und heute wird im Rahmen eines weiteren Teilprojekts einmal mehr zusätzliche Funktionalität auf die Opacc-Umgebung gebaut, welche Know-how und die richtigen Schnittstellen benötigt: Dank der Lösung des deutschen Herstellers Materialo soll es fortan möglich sein, sich die Cabana-Böden im Browser im dreidimensionalen Raum anzeigen zu lassen. Auch hier lobt Sandmeier die Professionalität und Geschwindigkeit, mit der alle Seiten mitarbeiten und am selben Strick ziehen.

**Das Fazit** Cabana ist durchwegs glücklich mit dem heutigen Status des Systems. «Wir würden nicht mehr zurückgehen», sagt Sandmeier sichtlich zufrieden. «Wenn ein Mitarbeiter heute beispielsweise eine Offerte erstellt, sieht der Aussendienstmitarbeiter diese sofort. Diese Vernetzung der Daten in Kombination mit einem zentralen Kalender und der Kundengeschichte ist fantastisch für die Effizienz im Vertrieb und im Verkauf.» Allgemein gesprochen sei die Vernetzung zwischen CRM und ERP ohne proprietäre Schnittstellen ein massiver Mehrwert, so Sandmeier.

Ein weiteres Learning aus der Geschichte: Der Aufpreis für den bekanntermassen hohen Schweizer Stundensatz heisst nicht zwingend, dass das Projekt teurer ist als bei einem Anbieter aus dem Ausland. So war der Anbieter der anfangs implementierten Lösung aus dem umliegenden Ausland, Opacc ist ein Schweizer Software-Haus. Sandmeier: «Der Stundensatz bei einem Schweizer Anbieter ist natürlich höher als bei der Konkurrenz aus dem Ausland. Wenn ich aber einrechne, wie schnell Probleme gelöst wurden, wie schnell wir von Opacc verstanden und wie unkompliziert uns Lösungen vorgeschlagen wurden, muss ich sagen, dass sich das auch finanziell gelohnt hat.» Sandmeier geht gar so weit zu sagen, dass der Stundensatz im Prinzip irrelevant sei, so wichtig ist nach seiner Erfahrung die Kommunikation mit dem Dienstleister oder Hersteller.

Weil Opacc nicht gezielt Lösungen für spezielle Cases und Wünsche von Kunden entwickelt, sondern eine standardisierte Lösung anstrebt, bei der alle Kunden von einer Neuentwicklung profitieren können, habe man den einen oder anderen Prozess eben etwas anders umsetzen müssen, als man sich das gewohnt war, so Sandmeier. «Aber rückblickend hat sich das wirklich gelohnt, das war eine gute Sache.»

Heute seien sowohl die Key User wie auch der Rest der Belegschaft zufrieden mit dem neuen System, wie Sandmeier versichert. «Wären wir auf dem alten System geblieben, hätte das für die Firma kritisch werden können und die guten Leute wären wohl abgesprungen.» ■