

Das macht Schule – der neue Opacc Online-Shop beim Lehrmittelverlag Zürich

1851 gründet der Erziehungsdirektor Alfred Escher auf Antrag der Lehrerschaft den Lehrmittelverlag Zürich. Eine Pioniertat, die bis heute Schule macht. Was vor rund 170 Jahren begann, hat mit dem neuen Online-Shop von Opacc eine erfolgreiche Fortsetzung gefunden. Damit ist der Lehrmittelverlag für die Digitalisierung im Schulwesen bestens aufgestellt. Bestnoten verdiente sich der Online-Shop bereits bei seiner Feuertaufer, als während der Pandemie die Nachfrage nach digitalen Medien schlagartig anstieg.

>> Christian Bühlmann | schmid+siegenthaler consulting gmbh

Mathematik, Französisch, Natur und Technik oder Medien und Informatik? Kaum ein Schulfach, welches der Lehrmittelverlag Zürich nicht abdeckt. Unzählige Schülerinnen und Schüler haben mit dem vielfältigen Angebot aktuelles Wissen erworben. Der Verlag ist der Bildungsdirektion des Kantons Zürich unterstellt. Rund 65 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind am Standort im Binzquartier beschäftigt. Im Sortiment des Lehrmittelverlags Zürich befinden sich ca. 2300 Artikel. Während der Verlag in seinen Anfängen ausschliesslich Lehrmittel für den Kanton Zürich herstellte, hat sich das Unternehmen inzwischen zum Marktleader

in der schweizerischen Lernmedienlandschaft entwickelt. Dabei wurden mehrmals die internationalen Bildungspreise Worlddidac Award und Best European Learning Materials Award für qualitativ hochstehende und innovative Bildungsprodukte gewonnen.

Ausgangslage

Der Lehrmittelverlag Zürich muss gleich zwei Herausforderungen meistern. Einerseits verändern sich die Anforderungen an Lehrmittel kontinuierlich, andererseits verändert sich auch die Form des Lehrens und Lernens.

Beide Themenkreise sind eng verbunden mit der Digitalisierung des Schulwesens. Zwar hat der Lehrmittelverlag bereits in den 1990-er Jahren seine digitalen Hausaufgaben gemacht und die Unternehmenslösung von Opacc eingeführt. 2015 war es jedoch an der Zeit für eine Erneuerung. Der damalige Online-Shop war als iFrame in die bestehende Website eingebunden, was die Möglichkeiten hinsichtlich Funktionen, Design und Technologie stark einschränkte. Zu stark, wie Stefanie Kerber, Leiterin Marketing und Vertrieb beim Lehrmittelverlag Zürich, erklärt: «Der Online-Shop war in die Jahre gekommen und verlangte nach einem Relaunch. Insbesondere auf technischer Ebene wollten wir den Anschluss an die Zukunft nicht verpassen. Hinzu kam, dass 2016 ein Rebranding unseres Verlags stattfand, welches sich auch auf den Online-Auftritt auswirkte und einen frischen Look verlangte.»

Ziele

Technisch bereit sein für die Digitalisierung im Schulwesen, so die Devise des Lehrmittelverlags bei der Erneuerung des Online-Shops. Musste früher jede Online-Bestellung noch von Hand bearbeitet werden, sollte der gesamte Prozess künftig weitgehend integriert ablaufen. Auch die teilweise sehr komplexen Produktstrukturen und Medienformate mussten im Online-Shop abgebildet werden können. Gleiches galt für die individuellen Kundenprofile mit ihren spezifischen Adressen, Kontaktpersonen oder Bestellungen, so Stefanie Kerber: «Für uns ist das durchgängige Zusammenspiel von ERP und Online-Shop als E-Commerce-Plattform wichtig. Kundendaten wie zum Beispiel Bestellkonditionen müssen in beiden Bereichen zur Verfügung stehen, ohne dass dafür extra eine Schnittstelle nötig ist. Ebenfalls von grosser Bedeutung sind die Zuverlässigkeit der Systeme und die einfache Handhabung.» Die Optimierung der gesamten User-Experience lag dem Team des Lehrmittelverlags besonders am Herzen.

Vorgehen

Der Vorschlag, die langjährige Zusammenarbeit mit Opacc fortzusetzen, wurde nach sorgfältigen technischen und funktionalen Abklärungen befürwortet. Für die Umsetzung setzte man auf eine Projektorganisation aus Kunde, Systemlieferant und einem externen Berater, welcher als Projektleiter das Projektteam des Lehrmittelverlags entlastete. «Dieser Mix hat sehr gut funktioniert. Mit Opacc konnten wir uns auf einen sehr angenehmen Systempartner verlassen, der nicht nur gut zuhört, sondern sich konstruktiv einbringt und offen für neue Ansätze ist», lobt Stefanie Kerber das Projektteam. Anhand eines Grobkonzepts wurden die Ziele definiert und erste Vorarbeiten geleistet. Im Jahr 2020 galt es dann ernst. Das System wurde auf den neuesten Stand gebracht und eingerichtet. Als Vorgehen bewährte sich eine Mischung aus klassischer Wasserfallmethode und agilem Vorgehen. Bei der Umsetzung war Eile geboten, denn der Bestell-Boom von Lehrmitteln im Frühling musste bewältigt werden. Dem kam entgegen, dass das Projekt bereits zwei Monate vor Go-live am 1.1.2020 startklar war. So konnten die Anwender geschult und das System anhand von 1200 Test-Cases ausgiebig getestet werden.

Lösungskonzept

Um die Schulen zur Zeit der Pandemie zu unterstützen, bot der Lehrmittelverlag Zürich während des Fernunterrichts kostenlose Sonderlizenzen für digitale Produkte an. Das Angebot wurde ab 16. März 2020 über 140'000-mal genutzt! Möglich machten dies nicht zuletzt die automatisierten Bestellprozesse des Opacc EnterpriseShop. Die heutige Gesamtlösung beim Lehrmittelverlag Zürich besteht aus dem Opacc ERP mit 30 Usern als Rückgrat der betriebswirtschaftlichen Geschäftsprozesse, aus dem erwähnten Opacc EnterpriseShop mit zahlreichen Zusatzfunktionen und individuellen Ergänzungen sowie Opacc OXAS als Datenplattform und Opacc OXAS DMAS für ein integrales Dokumentenmanagement,

Anwender-Tipp

«Die Fähigkeit des Zuhörens, des Mitdenkens und des Mitgestaltens seitens des Systemlieferanten ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor auf dem Weg zur Digitalisierung.»

Stefanie Kerber,
Leiterin Marketing und Vertrieb,
Lehrmittelverlag Zürich



Das Sortiment des Lehrmittelverlags Zürich umfasst rund 2300 Artikel, welche mit der E-Commerce-Plattform von Opacc verwaltet und ausgeliefert werden.

ohne das die Bereitstellung der kostenlosen digitalen Lizenzen während der Pandemie kaum zu bewältigen gewesen wäre.

Möglichst nahe am Standard bleiben, ist die Strategie des Lehrmittelverlags Zürich in Sachen Business Software. Trotzdem will man möglichst auf die Kundenwünsche eingehen. Eine Besonderheit ist der digitale Bestell-Assistent des Online-Shops und steht stellvertretend für die Flexibilität des Lösungskonzepts. Mit dem Assistenten können Lehrkräfte im Doodle-Prinzip für ihre Schulklassen die gewünschten Lehrmittel bestellen. Der Zugang erfolgt über einen Link, welcher per Mail verschickt wird. Auch der Freigabeprozess, zum Beispiel durch die Schulleitung oder Gemeindeverwaltung, ist geregelt. Die Pakete werden für den Versand individuell etikettiert, so dass jede Klasse ihre eigenen Bestellungen erhält.

Die Bereitstellung der Applikationen sowie die Datenspeicherung erfolgt im Opacc Cloud-Center. Der Betrieb wird durch Opacc als Systembetreiberin gewährleistet. Das Angebot umfasst auch alle Updates, inklusive der Anwendungen. Für den Lehrmittelverlag Zürich ist dies nicht nur eine grosse Erleichterung, sondern bietet auch die Gewähr, dass alle Daten in der Schweiz bleiben. «Wir haben uns für das Rundum-Sorglos-Paket von Opacc entschieden», schmunzelt Stefanie Kerber.

Fazit

Der Lehrmittelverlag Zürich hat sich mit den Anwendungen von Opacc optimal auf die digitalen Anforderungen der Customer Journey ausgerichtet. Auf die Frage, was für sie den grossen Nutzen des Projekts ausmacht, muss Stefanie Kerber nicht lange überlegen: «Mit der E-Commerce-Plattform von Opacc können 80 % aller Bestellungen automatisiert verarbeitet werden. Das bietet den Kunden ein optimales, digitales Einkaufserlebnis, entlastet unsere limitierten Ressourcen und gibt uns Zeit, auf die übrigen 20 % der Spezialfälle einzugehen und uns vermehrt um die Anliegen der Kunden zu kümmern.» Auch wenn ein solches Projekt immer ein Kraftakt ist, zeigt sie sich froh darüber, dass man sich rechtzeitig dafür entschieden hat. Stefanie Kerber ist zu Recht stolz auf die Leistungen ihres Teams und gibt zum Schluss noch einen Tipp mit auf den Weg: «Die Digitalisierung bewirkt Veränderungen, welche eine Organisation nicht nur technologisch, sondern auch kulturell bewältigen muss.» <<

Erfahren Sie...

- ... wie sich Bestellprozesse mit einem modernen Online-Shop automatisieren lassen.
- ... welche Möglichkeiten moderne IT-Technologie einem Unternehmen bietet.
- ... warum es sich für Anwender lohnt, Cloud-Services zu nutzen.

Das Projekt

Anwender:	Lehrmittelverlag 8045 Zürich www.lmvz.ch
Mitarbeiter:	65
User:	30
Branche:	Verlagswesen
Thema:	Online-Shop + ERP
Anbieter:	Opacc Software AG 6023 Rothenburg LU www.opacc.ch
Lösung:	Opacc ERP, Opacc EnterpriseShop, Opacc OXAS, Opacc OXAS DMAS, Opacc CloudCenter

