



Kompetenz nach außen tragen

Ein professioneller Rahmen für professionelle Arbeit



Das Unternehmen

Staples ist die größte Büromarktkette der Welt, mit fast 2.200 Filialen in 27 Ländern auf fünf Kontinenten. Rund 91.000 Mitarbeiter weltweit erwirtschaften jährlich einen Gesamtumsatz von 23 Milliarden US-Dollar. Im Juli 2008 übernahm Staples die Firma Corporate Express, Marktführer in Deutschland bei der Belieferung von grossen und mittleren Unternehmen mit Büro- und Betriebsmitteln. Corporate Express firmiert seit Ende 2009 unter dem Namen Staples Advantage. Als Staples Advantage betreibt das deutsche Tochterunternehmen nun das B2B Geschäft und hat für dessen Kunden ein spezielles Angebot: Der Geschäftsbereich Forms + Print handelt und betreut kundenspezifische Artikel wie etwa den gesamten Bedarf an individuellen Drucksachen eines Unternehmens, Plakate, Werbemittel, Fahnen u.v.m..

Die Anforderung

Professionelle Software für professionelle Arbeit

Gemeinsam mit den Kunden legt Staples Advantage die Auswahl fest. „Wir nehmen die Artikel in unser Sortiment und den Shop auf, sodass auch ganz einfach nachbestellt werden kann“, erläutert Christoph Braun, als stellvertretender Leiter und Vertriebsverantwortlicher des Geschäftsbereiches Forms+Print. Das bedeutet vor allem den Transfer von Stammdaten. Dafür wurden zunächst Excel-Listen genutzt. Meilensteine

wurden darin definiert und die Daten in die benötigte Form gebracht. Nicht selten waren mehrere Mitarbeiter beteiligt, die Dokumente wurden per Email hin und her geschickt, bis die Daten schließlich übereinstimmten und verwendet werden konnten. „Auf diesem Weg war es schwer, einen einheitlichen Dokumentenstand herzustellen.“ Hatte jeder mit der aktuellen Version gearbeitet? Oder ein bereits überholtes Dokument verbessert? Excel hielt noch eine weitere Tücke parat. Zur Markierung der einzelnen Projektphasen und Meilensteine nutzten Christoph Braun und sein Team verschiedene Farben. „Musste aber eine neue Spalte oder Zeile angelegt werden, verrutschten die Markierungen und es geriet alles durcheinander.“ Bei der Analyse eines großen Projekts für ein renommiertes Kreditinstitut reflektierte Staples Advantage die eigene Arbeit kritisch. „Zum einen wollten wir unsere zukünftigen Projekte optimieren und effizienter gestalten, zum anderen erschien zwar unser Ergebnis professionell, nicht immer aber unsere Arbeitsweise“, erklärt Christoph Braun die Motivation. Als Knackpunkte stellten sich insbesondere Schwierigkeiten mit dem einheitlichen Versionsstand eines Dokuments und mit dem Zugriff der Teilnehmer auf die Dokumente heraus, außerdem fehlte dem Team die Übersicht über das Gesamtprojekt, die Aufgaben und Auswirkungen einzelner Schritte.



Die Lösung

Zusatznutzen für die Kunden

Staples Advantage prüfte verschiedene Software-Lösungen. „Bei Projectplace haben wir gefunden, was wir suchten: die von uns benötigten Features und ein überzeugendes Preis-Leistungsverhältnis“, sagt Christoph Braun. Jetzt setzt der Vertriebsleiter schon in der Planungsphase auf die Unterstützung der Software. Für die beiden großen Kundengruppen der Abteilung wurde jeweils eine Projektvorlage angelegt, in der die einzelnen Schritte typischer Projekte genau festgehalten sind. „Hier konnten wir unsere Erfahrungen detailliert einbringen und sind mit diesem Leitfaden deutlich schneller geworden: Haben wir etwa für eine Umlagerung früher acht Wochen gebraucht, reichen nun vier.“ Gemeinsam mit dem Kunden werden die Einzelheiten besprochen und die Termine und Verantwortlichkeiten im Projektplan dokumentiert. Der Zugriff über das Internet war eine zentrale Anforderung an die neue Software. Für Projectplace genügt ein Webbrowser, und die Teilnehmer können sich von jedem Ort einfach in das Projekt einloggen. So stehen jedem alle relevanten Dokumente ohne Umstände zur Verfügung, und jeder ist über den aktuellen Fortschritt informiert. Für Christoph Braun ist das nicht der einzige Vorteil.

„Mit einer webbasierten Lösung bieten wir den Kunden einen echten Zusatznutzen: Eine Installation ist nicht nötig, so wird die eigene IT nicht in Anspruch genommen.“ Das gilt umgekehrt auch für Staples Advantage. Damit der Zugriff reibungslos klappt, hat Christoph Braun auf eine unveränderliche URL geachtet. „Hätte jeder Bereich eine spezifizierte Adresse, würden die internen Firewalls mancher unserer Kunden die Seiten blockieren.“ Sicherheit war generell ein wichtiges Thema. Ob die Daten bei Projectplace in guten Händen sind, hat der Datensicherheitsbeauftragte von Staples Advantage ausführlich geprüft. „Und der ist nicht sehr leicht zu überzeugen.“ Am Ende gab er grünes Licht. In der Umsetzung der Projekte des Geschäftsbereiches Forms+Print geht es vor allem um die Übernahme der Stammdaten. Im Dokumentenarchiv sind verschiedene Bereiche eingerichtet und alle relevanten Dateien hinterlegt. Die Sperrfunktion verhindert, dass zwei Teilnehmer gleichzeitig ein Dokument verarbeiten. Quasi nebenbei wird das Projekt lückenlos dokumentiert. „Wir haben so immer verlässliche Informationen und die Gewissheit, dass Änderungen jeden erreichen“, sagt Christoph Braun. Als Projektleiter ist er für die Koordination zuständig, pflegt den Projektplan und achtet auf die Einhaltung der Termine. „Die Erinnerungsfunktion ist da sehr praktisch.“ Und auch nach außen zeigt der Einsatz von Projectplace Wirkung. „Von unseren Kunden bekommen wir durchweg positive Rückmeldungen, sie sprechen uns eine hohe Kompetenz und Professionalität zu.“

„Mit Projectplace arbeiten wir deutlich schneller, effizienter und weniger fehleranfällig.“

Christoph Braun,
Staples Deutschland GmbH & Co. KG



Christoph Braun

Der Senior Key Account Manager ist seit 1995 im Unternehmen und als stellvertretender Leiter der Abteilung Forms+Print zuständig für den Vertrieb