

GO ON
STEP BY STEP



Hermann Graf, Geschäftsführer
T&N Telekom & Netzwerk AG

Der feste Glaube an die Zukunft oder: Wie Technik zum Erfolgswerkzeug wird

Die Umsatzentwicklung bei der Ecomedia machte permanente Zumietung von Flächen notwendig – mit entsprechenden negativen Auswirkungen auf die Betriebsabläufe. Mit dem Bau des neuen Logistikzentrums schaffte sich Ecomedia die betrieblichen Voraussetzungen für die Bewältigung des zukünftigen Geschäfts.

>>> Das Unternehmen

Die Ecomedia AG wurde 1986 in Ebmatingen ZH gegründet und hat seit 2004 ihren Sitz in Nänikon ZH. Von Anfang an hat sich die Ecomedia AG mit einem breiten Sortiment an Druckerzubehör als Partnerin des Fachhandels verstanden. Die 1987 erfolgte Übernahme der KEY-MAX-Generalvertretung mit einer Angebotspalette an kompatiblen Farbbändern, Tonern und Tinten bildete einen ersten Meilenstein in der Firmengeschichte. Ein weiterer wichtiger Schritt erfolgte 1993 mit dem ersten Distributorenvertrag für Originalzubehör. Seither hat die Ecomedia AG ein starkes Wachstum erfahren. Das Sortiment wurde konsequent ausgebaut – mit neuen Marken im Druckerzubehör, aber auch mit neuen Produktgruppen wie Datenträgern und P-Touch. Heute bietet die Ecomedia AG in der Schweiz das breiteste Sortiment an Druckerzubehörmaterial aus einer Hand an. Mit über 70 Mitarbeitenden erzielt Ecomedia einen Jahresumsatz von

über 150 Mio. CHF. Das Aktienkapital in der Höhe von 500'000.– CHF ist vollständig in privater Hand. <

>>> Branche

Das Verbrauchsmaterial für Drucker ist ein stetig wachsender Markt mit einem sehr schnelllebigem Sortiment. Für die Zulieferer – wie Ecomedia – bedeutet das, immer ein aktuelles und übersichtliches Sortiment anzubieten. Auf dem Schweizer Markt hält Ecomedia die Position des Marktleaders für Tinten, Toner und Farbbänder. Zentrales Wettbewerbselement ist das Know-how über Drucker und das entsprechende Verbrauchsmaterial. Hierbei spielt vor allem auch das Wissen um alte Modelle eine wichtige Rolle. Das Marktvolumen für Druckerzubehör in der Schweiz wird von Experten derzeit auf 400 bis 500 Millionen CHF geschätzt. Konkurrenten mit vergleichbarem Angebot und Service im Internet gibt es nicht. <



Firmensitz der Ecomedia in Nänikon



Brillante Technologielösungen ermöglichen eine effiziente und intelligente Logistik.



Hochleistungs-Switch

>>> Produkte

Das Sortiment der Ecomedia umfasst Verbrauchsmaterialien für Drucker, Faxgeräte und Schreibmaschinen. Im Mittelpunkt Firmensitz der Ecomedia in Nänikon stehen Tinte, Toner und Farbbänder aller namhaften Marken. Derzeit umfasst die Datenbank über 40'000 Datensätze für Druckermodelle und über 6'000 Zubehörartikel. Hier können Informationen zu modernsten Geräten wie auch zu bald 100-jährigen Schreibmaschinen abgerufen werden. Dies stellt für den Fachhandel eine wichtige Informationsquelle dar. <

>>> Zielgruppe

Zielgruppe der Ecomedia sind ausschliesslich Wiederverkäufer. Die Produkte werden nur an Büro- und IT-Fachhändler, an Papeterien und Fachmärkte geliefert, mit wenigen Ausnahmen im Bereich der öffentlichen Verwaltung. <

>>> Mehr Effizienz durch umsichtige Planung

Im November 2003 beauftragte Ecomedia die T&N mit der Planung und Durchführung sämtlicher Belange bei der betrieblichen Kommunikation und Vernetzung für das neue Logistikzentrum in Nänikon. «Es war uns sehr wichtig, dass wir eine Lösung bekamen, die sich nahtlos in unsere Prozesse einfügt und uns die Flexibilität gewährleistet, die ein dynamisches Unternehmen wie die Ecomedia

benötigt», sagt Peter Bühler. «Für diese anspruchsvolle Aufgabe wollten wir einen einzigen Ansprechpartner. Und den haben wir in T&N gefunden. Unsere Ansprechpartner sind zuverlässig, kompetent, können gut zuhören und verstehen, was wir brauchen. Die Zusammenarbeit hat sich wirklich bewährt.» <

>>> Was zählt, ist der Kundenwunsch

Wir sind unabhängig. Deshalb können wir uns voll und ganz auf die Kundenwünsche konzentrieren. Und dank unseres Spezialistennetzwerks können wir unsere Kunden von A bis Z betreuen: individuell, umfassend, effizient. <

Im Falle Ecomedia waren folgende Wünsche für das neue Logistikzentrum wichtig:

- Zuverlässiger Partner: technische Bauleitung – Planung – Evaluation – Implementierung – Betreuung nach Projektabschluss
- Bedürfnisgerechtes, funktions- und leistungsfähiges System
- Nationaler und internationaler Zugang auf Kundendaten über IT und Telefon
- Sicheres, schnelles, effektives Netzwerk mit voller Redundanz
- Voice-Lösung mit einer Verfügbarkeit von 99,99 %
- Modulare, flexible Lösungen / effiziente Implementierung / optimales Preis-Leistungs-Verhältnis

>>> Eine richtige Planung ist das halbe Projekt

Peter Bühler: «In der allerersten Phase des Projektes haben wir die T&N bereits konsultiert, damit die baulichen Massnahmen für die Informatik- und Telekommunikationsinfrastruktur von Anfang an in die Planung einfliessen konnten. Anschliessend haben wir gemeinsam mit T&N unsere künftigen Anforderungen aufgelistet. Dabei kam uns das bestehende Prozesswissen der T&N sehr entgegen. Danach wurden die Rahmenbedingungen der Sicherheits- und Verfügbarkeitsansprüche in die Lösung integriert. Und zum Schluss haben wir gemeinsam reflektiert: Was brauchen wir wirklich? Dieser Prozess war sehr wichtig. Was am Anfang etwas Zeit kostete, sparten wir jedoch im Projekt wieder ein, weil wir das bekamen, was wir brauchten.» <

>>> Die Kundenzufriedenheit ist direkt von der Verfügbarkeit der IT und Telefonie abhängig

Ohne funktionierende IT und Telefonie ist die Ecomedia handlungsunfähig. Deshalb wurde diesem Umstand besondere Beachtung geschenkt. Die Massnahmen für einen hochverfügbaren Betrieb wurden mustergültig wie folgt umgesetzt:

- Brand- und Einbruchschutz
- Klimatisierung der Technikräume
- Unterbrechungslose Notstromversorgung
- Zwei getrennte Serverräume
- Alle relevanten Server (inkl. VoIP-Server) wurden in den Serverräumen 1 und 2 redundant installiert.
- Erschliessung der Netzwerkkomponenten mit redundantem Lichtwellenleiter
- Notfallkonzept und garantierte Interventionszeiten durch die T&N

>>> Das Fundament für alle Applikationen und Anwendungen

Die gesamte Informatik und VoIP-Infrastruktur bilden das Rückgrat aller darauf aufsetzenden Applikationen. Die neue hochmoderne über zwei Stockwerke führende Förderanlage ist wie die E-Business- und ERP-Lösung auf die IT-Infrastruktur angewiesen. Dank der sorgfältigen Planung verlief auch der gestaffelte Umzug reibungslos. Das Fundament der IT und Telekommunikationsinfrastruktur hat sich seit dem Bezug am 4. Dezember 2004 bewährt.

Eine zentrale Aufgabe des Managements ist es, das Werkzeug Technik immer wieder für die Erfüllung der Geschäftsprozesse neu anzusetzen. Deshalb versteht sich von selbst, dass in dieser Zeit die Prozesse in den Applikationen weiter verfeinert und optimiert wurden. <

>>> Die Internetshop-Lösung

Mit dem Umzug in das neue Logistikzentrum hat Ecomedia einen weiteren Schritt zum Ausbau der Marktleader-Stellung vollzogen. Einen wesentlichen Teil dazu trägt auch die E-Business-Lösung der Ecomedia bei, die das ganze Potenzial der neuen Medien ausschöpft, die Kundenbindung weiter erhöht und durch pragmatische Lösungen die Verkaufsabläufe optimiert. Der Blick wird hierbei sehr stark auf die Bedürfnisse der Kunden gerichtet. Alles, was den Kunden darin unterstützt, das Ecomedia-Sortiment zu verkaufen, wird gezielt unterstützt. Kernelement ist hierbei die Datenbank, die nicht nur Produktinformationen enthält, sondern es ermöglicht, dass jeder Kunde seine eigenen Artikelnummern eingeben kann, sowie die für ihn aktuell gültigen Preise angezeigt bekommt. Im Sommer 2005 betrug der Onlineanteil am Gesamtumsatz mehr als 54%. Das Zukunftsszenario von Ecomedia geht davon aus, diesen Anteil in 2 bis 3 Jahren auf mehr als 70% ausbauen zu können. Das integrierte Handling der online erfassten Daten wirkt sich intern auf den Mitarbeiterbedarf aus, da alle Bestellungen, die per Telefon, Brief oder Fax eintreffen, manuell in das System eingespeist werden müssen. Der Umsatz pro Mitarbeitenden konnte deutlich gesteigert werden. <

>>> Erfolgsfaktoren

Als zentralen Faktor für den Erfolg sieht Ecomedia die Datenqualität und die Tatsache, dass die Daten nur an einem Ort gespeichert werden. Dieser konsequente Ansatz ermöglicht ein genaues und stimmiges Arbeiten. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Konzentration auf den effektiven Kundennutzen, denn nur wenn der Kunde einen klaren Vorteil/Nutzen in der Anwendung der Applikationen sieht, werden sie auch genutzt. In diesem Fall zeigen die bereits realisierten Umsätze, dass die Web- und E-Shop-Lösungen von den Kunden geschätzt und intensiv genutzt werden und somit einen klaren Mehrwert darstellen. <



GO ON
STEP BY STEP

>>> Spezialitäten der Lösung

Die Spezialität der Lösung besteht in der Weiterentwicklung der Bestellmöglichkeiten in Richtung eines direkten Datentransfers vom Kunden zu Ecomedia. Die Schaffung einer formatunabhängigen Schnittstelle stellt die Weichen einer Supply Chain Management-Lösung für den Fachhandel.

Weitere Informationen über die E-Business-Lösung der Ecomedia unter <http://e-business.fhbb.ch/eb/publications.nsf/id/31> <

>>> Was zählt, ist die Zuverlässigkeit

Diese hoch integrierte von der Ecomedia realisierte E-Business-Lösung sowie die VoIP-Büro- und Call Center-Arbeitsplätze sind die Schlüsselfaktoren für den Kundenzugang. Die T&N hat durch die Realisierung der intelligenten Netzwerkinfrastruktur sowie der VoIP-Lösung mit der Integration der Mobilkommunikation eine zuverlässige und zukunftsorientierte Lösung von der Planung über die Realisierung bis zum Betrieb kreiert. <

Leistung und Projektumfang

AVAYA-Voice und Extreme-Netzwerkinfrastruktur der Ecomedia in der Schweiz:

- Redundantes AVAYA-VoIP-System S8700 mit einer Verfügbarkeit von 99,99 %
- Mobility-Lösung von AVAYA
- Redundantes Extreme-Netzwerk
- Zentrale unterbrechungslose Stromversorgung für die Informatik und die VoIP-Lösung
- WLAN-Telefonie
- Power over Ethernet-Lösung
- Netzwerkmonitoring-System
- Computer-Telefonie-Integration (CTI)
- Snapware Software Personal Productivity-Lösung mit integriertem Presence Manager
- Video over IP-Lösung
- TV über das TCPIP-Netzwerk

Nutzen

- Sehr hohe Verfügbarkeit des Gesamtsystems
- Modular ausbaubar
- Geringere Betriebskosten (TCO)
- Lange Verfügbarkeit aller Medien bei einem Stromausfall
- Sehr flexible Lösung
- Steigerung des Kundenservice durch optimale Prozessabläufe
- Innovative und bedürfnisgerechte Lösungen