

HTR vereinfacht Bestellprozess mit **digitalem** **Self-Service-Portal**

Der oberösterreichische Härtereispezialist HTR hat seinen Bestellprozess mit einem Self-Service-Portal digitalisiert. Die Lösung bietet den Kunden eine standardisierte, flexible Bestellmöglichkeit, umfassende Transparenz und beschleunigt den Bestellprozess. Das Digitalisierungsprojekt wurde gemeinsam mit dem IT-Business-Solutions-Spezialisten DCCS umgesetzt.



Die HTR GmbH mit Sitz in Thalheim bei Wels gehört zur RICO-Gruppe und ist auf die Wärmebehandlung von Metallen spezialisiert. Seit 25 Jahren bietet HTR eine breite Palette von Dienstleistungen an, darunter Vakuum- und Schutzgashärtungen, Nitrieren, Plasmahärtungen und Induktionshärtungen. HTR beschäftigt rund 60 Mitarbeitende und beliefert Kunden in ganz Österreich und den angrenzenden deutschsprachigen Gebieten. „Wir haben keine festen Kundenverträge, sondern arbeiten ausschließlich auftragsbezogen. Da jeder Kunde andere Anforderungen an die Verarbeitung seiner Bauteile stellt, ist es zeitaufwändig, die individuellen Bestellungen und Wünsche des Kunden in Aufträge für unsere Härterei umzusetzen. Deshalb haben wir nach einer digitalen Lösung gesucht, um den Prozess zu standardisieren, effizienter zu gestalten, Fehlerquellen zu eliminieren und unseren Kunden größtmögliche Flexibilität und Servicequalität zu bieten“, beschreibt DI Klaus Höggerl, Geschäftsführer der HTR GmbH, die Herausforderung.

“

Die Logik im Hintergrund abzubilden und den Prozess von der Eingabe im Portal bis ins ERP und wieder zurück durchgängig zu digitalisieren, war eine große Aufgabe. Hier hat uns DCCS mit seiner Branchenerfahrung und seinem tiefen Verständnis für unsere Prozesse konstruktiv und professionell unterstützt.

Klaus Höggerl, HTR

Auftragsübermittlung per Zettel

Bislang wurden die zu veredelnden Teile mit einem Zettel als Auftrag angeliefert. Diese Aufträge waren oft handgeschrieben und teilweise ungenau. Dies erforderte einen Rückruf beim Kunden, um den Auftrag genau zu spezifizieren. Außerdem war aufgrund fehlender Vorab-Informationen zu Aufträgen keine Ressourcenplanung möglich. Die vielen unterschiedlichen Aufträge sollten daher – von der Anfrage bis zur Rechnungsstellung – vollständig digital abgebildet werden, um die Auftragsinformationen früher zu erhalten und die Anlagen der Härterei optimal auslasten zu können. Gleichzeitig sollte die Lösung an das zentrale ERP-System andocken und das Alleinstellungsmerkmal des Unternehmens, zeitnah und flexibel mit hoher Qualität zu liefern, stärken. „Die meisten



**Klaus Höggerl,
Geschäftsführer
der HTR GmbH**

Aufträge wickeln wir in etwa dreieinhalb Tagen ab. Viele Aufträge sind zeitkritisch, die Kunden fragen häufiger nach. Deshalb wollten wir ein System schaffen, das es den Kunden ermöglicht, rund um die Uhr Bestellungen aufzugeben und Informationen über bestehende Aufträge zu erhalten“, erklärt Höggerl die Anforderungen.

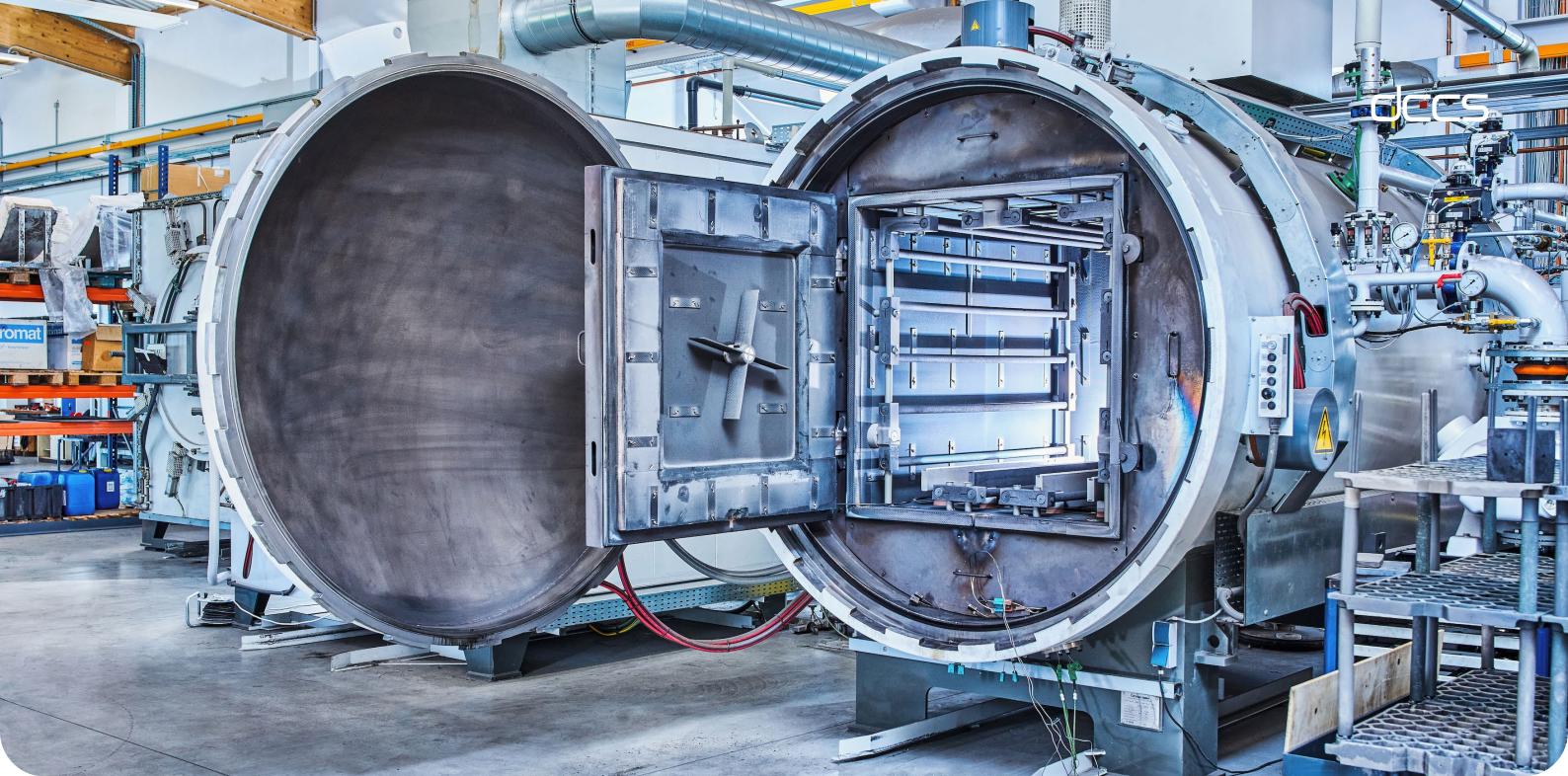
Flexible Digitalisierungsplattform als Grundlage

Auf der Suche nach einem Implementierungspartner entschied sich HTR für den IT-Business-Solutions-Anbieter DCCS. „Uns war ein regionaler Partner wichtig, außerdem hatte unser Schwesterunternehmen bereits sehr gute Erfahrungen mit DCCS als Digitalisierungspartner gemacht. Das vorgeschlagene Konzept war schlüssig und nachvollziehbar“, so Höggerl. Als Basis für die Entwicklung des Bestellportals wählte DCCS die Low-Code Plattform WEBCON BPS, die bei der Modellierung von Prozessen und der Automatisierung mit Workflows eine sehr gute Basis bietet. Darüber hinaus kann das System als On-Premise-Variante im Unternehmen gehostet werden. Das Kundenportal ermöglicht eine standardisierte und klar strukturierte Auftragsabwicklung. Definierte Kombinationen von Härteverfahren und zulässigen Werkstoffen sind im System hinterlegt, sodass auch komplexe Aufträge korrekt erfasst werden. Die direkte Anbindung des Portals an das ERP-System automatisiert den Bestellprozess und minimiert so den manuellen Aufwand bei der Auftragsabwicklung. Das Portal dient auch als „Single Point of Information“ für die Kunden, die dort Auftragsstatus, Auftragshistorie und weitere relevante Informationen jederzeit abrufen können.



Herausfordernde Komplexität

Die Vielfalt der technologischen Verfahren und Materialien in einem logischen Prozess und einem digitalen Auftragssystem abzubilden, war eine große Herausforderung. „Wir arbeiten mit mehreren hundert Werkstoffen, die mit unterschiedlichen Veredelungsverfahren bearbeitet werden können. Daraus ergeben sich tausende Kombinationen beziehungsweise Arbeitspläne“, erklärt Höggerl. Da diese Logik für den Anwender oft nicht ersichtlich ist, war es sehr anspruchsvoll, das Portal – trotz hoher Komplexität – für den Kunden bedienerfreundlich und verständlich zu gestalten. „Die Logik im Hintergrund abzubilden und den Prozess von der Eingabe im Portal bis ins ERP und wieder zurück durchgängig zu digitalisieren, war eine große Aufgabe.“



Hier hat uns DCCS mit seiner Branchenerfahrung und seinem tiefen Verständnis für unsere Prozesse konstruktiv und professionell unterstützt“, sagt Höggerl. Nach vielen Workshops, agilen Umsetzungsschritten, Testläufen und Anpassungen konnte die neue Lösung in den Echtbetrieb gehen. Das Self-Service-Portal und das ERP-System kommunizieren über eine vorkonfigurierte Schnittstelle. So kann die Portallösung die Daten einer Bestellung mit dem Warenwirtschaftssystem abgleichen und beispielsweise einen möglichen Bearbeitungs- und Liefertermin generieren. Wird der Auftrag bearbeitet, meldet das ERP Statusänderungen an das Portal zurück, die dort für den Kunden sofort sichtbar sind.

Effizienter, durchgängiger Bestellprozess

Die handschriftlichen Bestellungen zu lesen, zu kontrollieren und in das Warenwirtschaftssystem einzupflegen, war zeitaufwändig und fehleranfällig. Alle wesentlichen Informationen wie Materialqualität, Veredelungsverfahren, gewünschter Liefertermin, Prüfzeugnis oder Sonderwünsche mussten von der Auftragsbearbeitung erfasst und manuell in das ERP-System übertragen werden. Das neue Auftragsportal bildet den gesamten Prozess nun digital und durchgängig bis ins ERP-System ab. Der Kunde kann seine Bestellung rund um die Uhr in das Portal eingeben. Dabei wird er durch ein übersichtliches Menü geführt, das unter anderem mögliche Werkstoffe und Härteverfahren anzeigt und so die Auswahlmöglichkeiten präzisiert. „Zusätzlich bietet das Portal die Möglichkeit, wiederkehrende Bestellungen direkt aus der Bestellhistorie zu generieren, anstatt diese erneut erfassen zu müssen – eine spürbare Vereinfachung für den Kunden“, sagt Höggerl. Nach der Online-Bestellung wird nun automatisch ein Begleitschein inklusive QR-Code erzeugt, den der Kunde druckt und der Ware beilegt. Beim Wareneingang von HTR werden der QR-Code gescannt, die Daten automatisiert erfasst und die gelieferte Ware im ERP-System verbucht. Nach einer Stückzahlkontrolle kann der Auftrag sofort zur Bearbeitung

übernommen werden. Das spart erheblich Zeit und hilft, Rückrufe beim Kunden wegen fehlender Informationen sowie Fehler bei der Auftragserfassung zu vermeiden. „Das Portal beschleunigt den gesamten Prozess und erhöht die Planbarkeit und Auslastung der Anlagen der Härterei enorm. Somit hilft es uns, sowohl mehr Effizienz und Produktivität zu erreichen als auch Energie zu sparen, weil die Anlagen effizienter genutzt werden können“, so Höggerl.



Dank des neuen Systems sparen wir bei Aufträgen über das Portal rund 50 Prozent an Zeit gegenüber klassischen Bestellungen. Nicht nur wir sind schneller, auch die Ware ist schneller beim Kunden.

Klaus Höggerl, HTR

Hohe Benutzerfreundlichkeit und volle Transparenz

Mit einem Friendly-Customer-Test wurde das Portal über mehrere Monate auf Usability und Benutzerfreundlichkeit geprüft. Die daraus resultierenden Verbesserungen und Ideen wurden bzw. werden sukzessive umgesetzt. So sollen beispielsweise zusätzliche Auswahlfelder integriert werden, um den Bestellprozess weiter zu optimieren. „Die Logik und die Usability eines Systems sind entscheidend für den Erfolg“, so der Geschäftsführer. In rund zwei Jahren Echtbetrieb hat sich die hohe Benutzerfreundlichkeit des Portals bewährt. „Um es jetzt noch breiter einzusetzen, verbessern wir sowohl die Funktionalitäten als auch die Benutzerführung kontinuierlich weiter. Das Portal hilft auch, uns durch zusätzliche Services für unsere Kunden von unseren Mitbewerbern abzuheben“, so der Geschäftsführer. Dank der Bestellhistorie hat der Kunde jederzeit Einblick in den Status seiner Bestellung, der gesamte Prozess ist nachvollziehbar.

„Die Kunden profitieren von mehr Transparenz und Information. Wir haben schon jetzt deutlich weniger Rückfragen“, sagt Höggerl. In der Auftragsabwicklung von HTR macht sich das neue Portal durch eine deutliche Effizienzsteigerung bemerkbar. „Dank des neuen Systems sparen wir bei Aufträgen über das Portal rund 50 Prozent an Zeit gegenüber klassischen Bestellungen. Nicht nur wir sind schneller, auch die Ware ist schneller beim Kunden“, freut sich Höggerl. Auch Fehler bei der Auftragserfassung konnten deutlich reduziert werden. „Die Verantwortung für die Richtigkeit der Bestelldaten liegt jetzt beim Kunden, der das Bestellformular online ausfüllt“, erklärt Höggerl.



Fotos: HTR

Integration weiterer Prozesse und Services

Zukünftig sollen die Schnittstellen erweitert und Kunden zusätzliche Services und Informationen, wie z.B. Prüfprotokolle bei der Bestellung, zur Verfügung gestellt werden. In einem weiteren Schritt ist die Anbindung an das HTR-Transportsystem geplant, um die firmeneigenen Fahrzeuge, die die Ware abholen und ausliefern, besser auslasten zu können. So soll bereits bei der Bestellung das Ladungsgewicht eingegeben und über das Portal an HTR übermittelt werden. Dadurch können die Fahraufträge im ERP-System vordisponiert und in den digitalen Gesamtprozess integriert werden. Geplant ist auch, Rechnungen, Qualitätsnachweise, Prüfzeugnisse und Zertifikate im Portal bereitzustellen sowie eine Historie der bisher klassisch abgewickelten Aufträge anzulegen, um den Kunden bereits beim ersten Einstieg in das Portal wiederkehrende Aufträge zu ermöglichen. „Viele Stammkunden haben die Vorteile des neuen Systems erkannt und schätzen den Mehrwert, den es ihnen bietet. Dank der hervorragenden Zusammenarbeit mit DCCS konnten wir das herausfordernde Projekt erfolgreich meistern und werden das System und die Services für unsere Kunden kontinuierlich gemeinsam weiterentwickeln“, so Höggerl.

Projekthighlights & -ergebnisse

- Intuitives Self-Service Portal für Kunden ermöglicht jederzeitige Bestellungen und bietet volle Transparenz (z.B. aktueller Auftragsstatus, Bestellhistorie etc.)
- Reduktion von Fehlerquellen durch Optimierung und Digitalisierung des Bestellprozesses
- Signifikante Effizienzsteigerung in der Warenvereinnahmung und Abwicklung von Aufträgen
- Erhöhung der Planbarkeit und Optimierung der Auslastung der Anlagen der Härterei inklusive Energieeinsparungen
- Anbindung an das ERP-System über eine REST-Schnittstelle und automatisierte Datenübernahme
- WEBCON BPS basierte Low-Code Lösung