

CASE STUDY

# Kunden-Erfolgsstory „Horiba“



CASE STUDY

# Die Firma im Überblick

**KUNDE**

HORIBA GmbH Umwelt- und  
Systemtechnik, Abgasmesstechnik  
Kaplanstraße 5, 3430 Tulln

**BRANCHE**

Messgeräte für den Umweltschutz

**PRODUKTE**

Module ERP, CRM und Finance

**KUNDE SEIT:**

2003

**KONTAKT**

**Ing. Rudolf Mörkl (GF)**



CASE STUDY

# Werdegang –

## Japan, Deutschland und dann die ganze Welt

**Die HORIBA Gruppe mit Sitz in Deutschland ist seit vielen Jahren ein renommierter Anbieter in den Bereichen der Umwelt- und Systemtechnik, der Abgasmesstechnik und der instrumentellen Analytik.**

Im Jahre 1972 als Tochtergesellschaft von „HORIBA Ltd., Kyoto“ in Japan, gegründet, wurde HORIBA schnell zu einer der bekanntesten Adressen für die Automobilindustrie, Großchemie und Universitäten.

Im Mittelpunkt aller Anstrengungen steht stets die Ausrichtung auf den Kunden und eine ständige, intensive Forschungs- und Entwicklungsarbeit. Die qualitativ hochwertigen Produkte zeichnen sich durch hohe Messgenauigkeit, geringe Reparaturanfälligkeit, lange Lebensdauer und hohe Wartungsfreundlichkeit aus.

HORIBA bietet dazu fachlich kompetenten Service und unterhält ein Netzwerk von Kundendienstniederlassungen, um schnell auf alle Kundenwünsche reagieren zu können.

Um auch auf länderspezifische Nachfragen – zuerst in Europa und mit der Zeit auch auf der ganzen Welt – reagieren zu können, wurden im Verlauf der vergangenen 25 Jahre 26 weitere Niederlassungen weltweit gegründet. HORIBA verfügt somit über ein eng geflochtenes Netz an Repräsentanten, die als Ansprechpartner in zahlreichen Ländern vertreten sind.

CASE STUDY

# Internationale Software mit vielfältigen Customizingoptionen gesucht

## Ausgangssituation & Anforderungen

Zum Zeitpunkt der ersten Gespräche und Softwarepräsentationen hatte HORIBA die Software Mesonic seit 9 Jahren im Betrieb. Man war mit der Betreuung unzufrieden sowie mit der Tatsache, dass Softwarebugs schlichtweg nicht korrigiert wurden. Die Anforderungen an eine neue Lösung bestanden u.a. in den Bereichen Assembling (Produktionsaufträge und Produktionssets), Verwaltung von über 2.500 Artikeln, Einhaltung der ISO 9000 Zertifizierung, Office Integration sowie Reporting an die japanische Konzernmutter. Weitere wichtige Punkte für HORIBA waren der Layoutgenerator sowie Finanzbuchhaltungs- und Anlagenbuchhaltungssoftware.

Jede Firma hat ihre eigenen Workflow- und Auftragsbearbeitungs-Prozesse. Dabei ist es sehr wichtig, dass die ERP-Software diese Prozesse auch entsprechend abbilden kann. Dafür gibt es prinzipiell zwei Möglichkeiten, um alle Anforderungen einer Firma zu erfüllen: Eine individuelle Lösung – entwickelt und programmiert eigens für eine bestimmte Firma – oder eine Lösung, die von Haus aus multifunktional und vielseitig einsetzbar, sowie zusätzlich leicht an spezielle Kundenwünsche anpassbar ist.

## CASE STUDY

### Ausgangssituation & Anforderungen

Die Lösung MD-Premium der Firma Multidata beinhaltet viele Funktionen für Groß-/Einzelhändler und Dienstleister. Des Weiteren existieren bereits zahlreiche spezielle Funktionen für bestimmte Branchen. Somit konnte die Multidata-Lösung in ihrer Standard-Ausführung bereits fast alle Anforderungen von HORIBA abdecken.

Aber das Allerwichtigste einer Standard-Software-Lösung ist deren Flexibilität: Es sollte selbstverständlich sein, dass das Produkt an spezielle Anforderungen anpassbar ist und derartige Veränderungen der Software sehr schnell und unkompliziert durchführbar und in weiterer Folge kostengünstig sind. Nur auf diese Weise ist es möglich, die passende Lösung zu einem fairen Preis anzubieten.



## CASE STUDY

### Eingesetzte Softwarefeatures

#### **MULTILINGUALITÄT & INTERNATIONALITÄT DER SOFTWARE**

HORIBA ist ein internationales Unternehmen mit Niederlassungen auf der ganzen Welt. Das ist auch der Grund, warum die Unternehmenssoftware ebenfalls international einsetzbar sein muss – beispielsweise mit Optionen für mehrsprachige Einträge. MD-Premium bietet die Möglichkeit, mehrsprachige Artikelbezeichnungen, Mengeneinheiten, Notizen und Belegdrucke einzugeben. Eine klientenübergreifende Übersetzungstabelle erleichtert das Erweitern und Ändern der Übersetzungen und man kann – zusätzlich zu den vielen bestehenden Übersetzungen – jederzeit neue Sprachen anlegen.

Sogar eine Aktualisierung der Übersetzungen via Webservice ist möglich. HORIBA hat zahlreiche Lieferungen nach Osteuropa zu tätigen und die neue Unternehmenssoftware unterstützt auch Auftragsabwicklungen ins Ausland.

#### **GERÄTEVERWALTUNG**

Eine der wichtigsten Anforderungen ist die Verwaltung der Geräte und Ersatzteile (mit Seriennummern) sowie deren Wartungsleistungen. So unterstützt MD-Premium den Aufbau einer Gerätevidenz, bei der eine Gerätehistorie mit allen an einem Gerät geleisteten Service- und Wartungsleistungen aufgezeichnet wird. Bei den Geräten wird je nach Anwendung in Luftqualitäts-Messnetzen, Rauchgas-Messsystemen oder für KFZ-Abgasen zwischen fertigen, produzierten und modifizierten unterschieden. Es ist sehr wichtig, dass die eingesetzte Software dies auch handhaben kann.

## CASE STUDY

### TICKETSYSTEM

Zu einem qualitativ hohen Service gehört auch der schnelle und kompetente Umgang mit Reklamationen. Unter den in der Software integrierten CRM-Funktionen gehört unter anderem ein Ticketsystem, bei dem man Anfragen von Eingang bis zur Lösung mit Hilfe von Status- und Prioritätsangaben, Fehlercodes, Fortschrittsanzeige, Weiterleitung an zuständige Mitarbeiter, verschiedenen Notizfeldern und einem Bearbeitungsverlauf zur Zufriedenstellung aller Kunden bearbeiten kann. Des Weiteren kann man Dokumente und Mails via Drag & Drop oder mittels Scannen des Posteingangs hinterlegen.

### AUFTRAGSABWICKLUNG, PRODUKTION & LAGER

Bei der komplexen Artikelverwaltung kann HORIBA mit MD-Premium verschiedenste Referenz-Artikelnummern handhaben (Artikel von verschiedenen Unterlieferanten/Herstellern werden im System mit verschiedenen Referenz-Artikelnummern geführt).

Eine weitere Hauptfunktion für die Auftragsbearbeitung im Hause HORIBA ist die Administration von Produktions-Sets, drei verschiedenen Preislisten-Varianten und Lagern. Bei letzteren werden ein Hauptlager und mehrere „Segment“-Lager, von denen die Techniker ihre Produkte beziehen und Bestellvorschläge kreieren, benötigt.

MD-Premium ermöglicht den Usern der Firma HORIBA die Verwaltung von vielen verschiedenen Auftrags- und Produktions-Arten – z.B. Anzahlungs-Rechnungen, Dienstleistungs-Belege, Lieferanten-Zugänge, Bestellungen, Sub-Lieferanten (z.B. für Veredelungen), Arbeiten, die nach den Sub-Lieferanten durchgeführt werden u.v.m. HORIBA kann auch problemlos Warengruppen, sowie ganze Warengruppenbäume erstellen und verwalten.



## CASE STUDY

### REPORTING

Das integrierte Report-Modul von „Crystal Reports“ liefert Standard-Statistiken mit Daten und Geschäftsinformationen, die HORIBA dem Informationsaustausch mit dem Mutterkonzern dienen. Überdies gibt es einen integrierten, Multidata-eigenen Berichtsgenerator, mit dem noch einfacher Datenauswertungen vollbracht werden. Abgerundet wird das Auswertungssystem mittels des integrierten OLAP-Moduls.

HORIBA hat sich für Module der Buchhaltung, Anlagenbuchhaltung und Kostenrechnung inklusive einiger Sondermodule (z. B. Saldenbestätigung, Budget mit Soll-Ist-Vergleich, Export von Daten nach Excel für Ausdruck, Bilanzkonsolidierung...) entschieden. Der Vorteil eines gleichzeitigen Einsatzes der MD-Premium Finance Software liegt auf der Hand: Änderungen an Daten in der Warenwirtschafts-Software werden selbstverständlich auch sofort in der Buchhaltung wirksam.

### FINANZWESEN

Multidata bietet auch Finanzsoftware an: Das MD-Premium Finance Paket umfasst finanzielle Buchhaltungs-, Anlagenbuchhaltungs-, Kostenrechnungs- und Lohnverrechnungs-Software, wobei sich dieses Paket aus vielen Modulen zusammensetzt, die individuell zusammengestellt werden können.

## CASE STUDY

### Support – das Tüpfelchen auf dem i

HORIBA goutiert auch Multidatas Rundum-Betreuung ihrer Kunden. So wie die Geschäftsabläufe ständig einem Wandel unterliegen, so sollte auch eine Software niemals stillstehen. Deshalb entwickelt und programmiert Multidata ständig die Software weiter und Programm-Updates stehen für Kunden im Download-Bereich der Homepage bereit. Derartige Updates sind vom Wartungsvertrag abgedeckt und verursachen daher keine zusätzlichen Kosten.

Die von Multidata angebotene Wartung beinhaltet zusätzlich Hotline-Service und Remote-Wartung, deren inkludiertes Ausmaß vom gewählten Modell abhängt. Dieses an die jeweils bestehenden Betreuungsbedürfnisse anpassbare Wartungskonzept entspricht HORIBAs Vorstellungen von einer zufriedenstellenden Betreuung.

### Resultat

Die für HORIBA bereitgestellte Lösung mit den Modulen ERP, CRM sowie Finance bildet alle Arbeitsschritte der Firma ab. Die einheitliche Datenbank (ORACLE) für Warenwirtschaft und Finanzabwicklung vereinfacht darüber hinaus die Datenverwaltung immens.

Die Mitarbeiter von HORIBA haben ein Werkzeug in der Hand, das einfach zu bedienen und funktionell einsetzbar ist.

## CASE STUDY

### Kommentar von Ing. Rudolf Mörkl (GF)

*„Wir hatten zuvor „Mesonic“ im Einsatz, doch die Unterstützung über den Vertreter zur Anpassung an unsere steigenden Bedürfnisse wurde in den letzten Jahren sehr dürftig. Da es sich lediglich um einen Software-Händler und nicht um den Software-Produzenten handelte, war die Kompetenz mangelhaft. Bei Multidata Software ist genau dies nicht der Fall. Als Entwickler, Hersteller und Verkäufer der Software kann diese Firma beste Unterstützung, angefangen von der Implementierung über die Datenübernahme bis hin zur laufenden Betreuung bieten. Ein weiterer Grund für unseren ERP-Wechsel war die Unzufriedenheit mit unserer Buchhaltungssoftware, die für unsere Zwecke zu unflexibel war.*

*Da das Softwarehaus Multidata zusammen mit der Warenwirtschafts-Lösung auch Finanzsoftware anbietet, funktioniert der Daten-Workflow einwandfrei. Durch die flexible Zusammenstellung der einzelnen Module konnten wir uns genau jene Funktionen der Buchhaltung, Anlagenbuchhaltung und Kostenrechnung auswählen, deren Daten wir auch für unser internationales Reporting System zur Konsolidierung der Daten benötigen. Nun haben wir ein funktionales ERP- und Finanz-System, das genau unsere Anforderungen abdeckt und können auf ein kompetentes Support- und Dienstleistungsangebot zurückgreifen, das darüber hinaus zukunftssicher ist.“*

