

## Case Study – Einführung der Klopotek Software Produktplanungs- und -managementsystem (PPM)



BIBLIographisches Institut &  
F.A. BROCKHAUS AG

Vor fast genau zwei Jahren hat BIFAB zur Unterstützung seiner Prozesse in der Planung und Herstellung die Klopotek Software Produktplanungs- und -managementsystem PPM eingeführt. Mit der Implementierung wurden Abstimmungsprozesse einfacher, weil die Abteilungen mit zentral geführten Informationen arbeiten können. Mit komfortablen, ganz auf die speziellen Abteilungsbedürfnisse hin ausgerichteten Werkzeugen stützt die Herstellungssoftware BIFABs eigenen Workflow. Gegenwärtig findet die Weiterführung statt, um PPM über Planung und Herstellung hinaus auch im Direktmarketing und im Bereich Rechte und Lizenzen einzusetzen. Wir sprachen mit Vorstandsmitglied Ulrich Granseyer über die Projekteinführung.



„Wir hatten eine erfolgreiche PPM-Einführung mit Hilfe effizienter Teamarbeit“, fasst Ulrich Granseyer, Vorstand Bibliographisches Institut & F.A. Brockhaus AG, zusammen.

Ihr Unternehmen arbeitet mittlerweile seit zwei Jahren mit der Klopotek Software, und Sie haben Ihre Geschäftsprozesse weiterentwickelt. Wie sehen Sie die Veränderung der EDV-Landschaft bei Brockhaus im Vergleich zu den eher kleinteiligen Einzellösungen für unterschiedliche Prozesse?

Um das richtig beurteilen zu können, muss man wissen, dass wir PPM durchgehend und ziemlich konsequent zu unserem ausschließlichen System für titelbezogene Informationen gemacht haben. Dazu gehören nicht nur die Daten des Titelstamms oder die konkreten Herstellungsdaten, sondern wir bilden immer stärker die gesamte Prozesskette des Titels – von der Idee bis

zur Produktion – mit PPM ab. Das beginnt beim Konzept, also unseren 3 x 3-Papieren mit Einschätzungen zu Zielgruppen, Inhalten und Alleinstellungsmerkmalen und möglichen Vertriebswegen; geht dann über die Kalkulation, die Terminplanung und den titelbezogenen Workflow bis zu Disposition und Einkauf. Nicht zuletzt sind auch Werbetexte, U4-Daten und Katalogdaten in diesen Prozess eingeschlossen.

Vor der Einführung von PPM mussten wir bei fast jedem Vorgang diese Daten immer wieder aus Redaktion, Herstellung, Vertrieb und Werbung zusammenstellen, abgleichen und austauschen. Beispielsweise bei der Erstellung von Titellisten für die Kapazitätsplanung und für die Einkaufs- und Produktionsplanung: heute per Knopfdruck als Report aus PPM möglich – damals ein mehrstufiger, aufwändiger Prozess.

Darüber hinaus sind bei der Erstellung unserer Gesamtverzeichnisse Titeldaten, Umschlagabbildungen, Werbetexte und redaktionelle Informationen erforderlich, die jetzt ohne Abstimmungsaufwand von der Werbung, als zuständige Abteilung, direkt abgerufen und bearbeitet werden können. Es findet dann lediglich ein Prüfdurchlauf statt. Das gilt genauso für die permanente Pflege des Web-Shops oder z. B. bei den VLB-Meldungen.

Die Bündelung der titelbezogenen Infor-

### ÜBER BIFAB

1984 fusionierten die beiden traditionsreichsten und erfolgreichsten deutschen Lexikonverlage: F.A. Brockhaus und Bibliographisches Institut AG. Bekannt wurden beide Verlage vor allem durch die Herausgabe von Konversationslexika unterschiedlichsten Umfangs. Seit 1988 ist die Firma Langenscheidt KG Mehrheitsaktionär des Verlags, der von drei Vorständen geleitet wird.

Das unter dem heutigen Firmendach Bibliographisches Institut & F.A. Brockhaus AG herausgegebene Programm gliedert sich in fünf Verlagsmarken: F.A. Brockhaus, Dudenverlag, Meyers, Harenberg Kalender und Weingarten.

Der Brockhaus ist die „Wahrheit“. So lautet das Motto des Brockhaus Verlages. Es ist Ausdruck des großen Vertrauens, das dem Lexikon entgegengebracht wird. Den Brockhaus haben schon Persönlichkeiten wie Goethe, Beethoven, Konrad Adenauer und Willy Brandt in die Hand genommen. Das Lexikon hat die stürmischsten Zeiten deutscher Geschichte durchlebt und überstanden. Das wird auch in Zukunft so sein. Im letzten Jahr erschien die 21. Ausgabe der Brockhaus Enzyklopädie.

### PROJEKT IMPLEMENTIERUNG

produktiv: PPM Planung und Herstellung, Direktmarketing  
geplant: Rechte und Lizenzen

### PRODUKTIVSETZUNG

Juni 2004

### PROJEKTORT

Mannheim

### KONTAKT

Tanja Sebastian, PPM Projektleitung,  
Bibliographisches Institut &  
F.A. Brockhaus AG  
tanja.sebastian@bifab.de

Wolf-Michael Mehl,  
Direktor Klopotek & Partner GmbH  
w-m.mehl@klopotek.de

www.bifab.de

www.klopotek.de

mationen ist bei uns aber auch noch nicht beendet – immer wieder stoßen wir auf Fragestellungen, bei denen wir PPM eine zentrale Rolle einräumen: etwa Honorare, Lizenzen oder auch die Verknüpfung der Titelinformationen mit Umschlagabbildungen und Musterseiten. Wir sind hier auf einem sehr guten Weg.

Der Aufwand für die Katalogerstellung ist deutlich reduziert und die Konsistenz der Datenqualität wurde verbessert. Welche Bilanz können Sie bisher ziehen?

Wir sind mit dem bisherigem Ergebnis sehr zufrieden. Und ich beziehe das nicht nur auf die Katalogerstellung, sondern die Vorteile eines zentralen Systems, mit titelbezogenen Informationen umzugehen, sind weitreichender.

Gern möchte ich aber das Beispiel Kataloge und Gesamtverzeichnisse genauer ausführen. Vor der Implementierung von PPM liefen Entwürfe des Gesamtverzeichnisses mehrfach durchs Haus, durch alle Verlagsbereiche und Marketingabteilungen, bis sichergestellt war, dass alle Titel enthalten und sämtliche Daten korrekt und stimmig waren. Das galt auch für Prospekte, Vorschauen oder für den Webshop. Dieser Abstimmungsprozess ist jetzt weitgehend entfallen, denn die Mitarbeiter

wissen, dass sie alle erforderlichen Informationen in PPM finden. Es bleibt letztlich nur die Endkontrolle als Durchlauf durch die Verlagsbereiche und beteiligten Abteilungen. Voraussetzung ist aber, dass im Unternehmen nicht noch an anderen Stellen Titeldaten außerhalb von PPM gepflegt werden. Das ist ein Veränderungsprozess, der begleitet, beobachtet und gesteuert werden muss.

Wir haben während der Implementierung von PPM einen Mehraufwand deutlich gespürt – es mussten Titel neu angelegt, aber auch alte Titel nachgepflegt werden, da wir nicht alle Daten per Migration übernehmen konnten. Zudem dauerte es eine gewisse Zeit, bis sich alle Beteiligten von ihren selbstgeschaffenen Informationssystemen verabschiedet und sich auf PPM eingestellt hatten. Genau dann setzte die Verschlankung und die Aufwandsreduzierung ein. Und dieser positive Effekt wurde merklich spürbar – aber erst nach der Einführungsphase.

Durch den ONIX-Export haben Sie die Möglichkeit der Standardversorgung von VLB und Amazon, außerdem auf Wunsch die automatische Aktualisierung Ihrer Daten im Webshop. Wie sieht das Feedback bei Ihren Mitarbeitern aus?

Von den direkt verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekomme ich ein sehr positives Feedback. Die Standardversorgung von VLB, von Amazon bzw. die permanente Aktualisierung des Webshops läuft jetzt völlig automatisch, aber auch völlig unbemerkt. Wir müssen nun umgekehrt unsere Mitarbeiter bewusst darauf hinweisen, dass solche Prozesse jetzt automatisch laufen und bei ihnen keinerlei Aufwand mehr erzeugen. Erst dann ist der Aha-Effekt wieder da und man merkt, dass sich die Mehrbelastung während der Implementierungsphase gelohnt hat.

Klopotek Software wurde zunächst im Bereich Planung und Herstellung eingeführt. Zurzeit verstärken Sie Ihre Aktivitäten im Direktmarketing mithilfe der Customer Care- und der Workflow-Komponente in enger Abstimmung der Fachabteilung mit dem Klopotek Consulting. Der Einstieg in die Einführung von Verträgen, Rechten und Lizenzen ist gemacht. Was sind Ihre Erwartungen?

Der Einstieg bei Verträgen, Rechten und Lizenzen ist schnell erklärt – hier handelt es sich in der Regel um Verträge, die sich ganz konkret auf einzelne Titel beziehen. Somit sind auch dies Informationen und

## Transparenz und konsistente Daten lassen mehr Raum für Produktqualität

**Die Einführung von PPM im Herstellungsbereich Monografien unter der Leitung von Frau Ellen Böckmann, Leiterin Herstellung, brachte entscheidende Veränderungen mit sich. Ziel war es, unnötige Arbeitsprozesse und manuellen Aufwand zur Datenerfassung zu reduzieren.**

Durch die Einführung der Klopotek Software können die bestehenden Prozesse kontrollierbarer abgebildet werden – mit dem Vorteil: Die BIFAB Auftragsprozesse haben denselben Ablauf wie vorher – nur effizienter. Frau Böckmann, welches sind, rückblickend betrachtet, die signifikantesten Veränderungen, die sich seit der Einführung der Klopotek Software ergeben haben?

Die Analyse, die Optimierung der Prozesse und die Prozesssicherheit im Hause, insbesondere an den Schnittstellen – einerseits zu den Redaktions- und andererseits zu den Vertriebsabteilungen – haben sich wesentlich optimiert. Natürlich hat sich

auch die Informationssicherheit und Transparenz deutlich verbessert. Es gab vorher eine ganze Menge Steuerungs- und Hilfsmittel im Form von Excel-Dateien u. a. – häufig personengebundene Hilfsmittel. Diese sind jetzt größtenteils entfallen. Aber das trifft nicht nur auf die Herstellungsbereiche zu. Der gesamte Prozess ist transparenter geworden und die Daten für alle Mitarbeiter der Abteilungen einsehbar. Früher haben sich häufiger Rückfragen ergeben, die aber jetzt – durch den immerzu aktuellen Informationsstand in PPM – entfallen.

Die Qualität der herstellerischen Steuerungsarbeit hat sich sehr verbessert: dadurch, dass wir jetzt in der Lage sind, Sekundärinformationen, bezogen auf unsere Titel, deutlich schneller aufzubereiten. Und damit die Möglichkeit haben, in bestimmten Situationen – sei es für externe Dienstleister oder interne Planung – schnell und individuell zu reagieren und aussagefähig zu sein. Mit dieser neuen Unterstützung der Datenaufbereitung bekomme ich außerdem sehr schnell den Überblick, bestimmte Einkaufsvorhaben wie Prognosen usw. zu begünstigen.

Daten, die in PPM enthalten sein müssen – verbunden dann mit der Erwartung, dass sich, wie bereits beim Thema Werbung aufgezeigt, vergleichbare Ablaufverschlingungen ergeben.

Bei der Einführung von CCM war unsere Ausgangssituation dadurch gekennzeichnet, dass wir keine zeitgemäße Arbeitsumgebung im Kundenservice hatten, sondern individuell gestrickte kleine Tools. Es war deshalb einfach nicht möglich, den Datenbestand „Endkunden“ zu sichten, zu analysieren oder zu selektieren; zudem waren Endkundendaten im ganzen Haus verstreut. Mit CCM haben wir jetzt eine integrierte Arbeitsumgebung für den Kundenservice. Dadurch können wir die Bearbeitungsabläufe vereinfachen und vereinheitlichen, ein gesamtheitliches Kundenbild erzeugen und haben natürlich umfassende Statistikfunktionalitäten.

Erfolgreiches PPM Einführungsprojekt bei BIFAB (von links nach rechts): Tanja Sebastian, PPM Projektleitung; Dieter Schlosser, IT-Leiter für Vertriebs- und Finanzsysteme; Niels Vinnay, Herstellung – Bereich Kalkulation; Ellen Böckmann, Leitung Herstellung

Darüber hinaus sind wir in der Lage, ein effektives Kampagnenmanagement zu betreiben und Marketingselektionen vorzunehmen, z. B. durch kriteriengesteuerte Adresselektion. Nicht zuletzt haben wir die Erwartung, mit CCM zu einer standardisierten Adresdatenbank zu kommen und den vorher vorhandenen Datenschwungel zu lichten und zu systematisieren.

Also auch hier haben wir hohe Erwartungen an das System gerade im Hinblick auf Effizienzsteigerung und Vereinfachung unserer Abläufe.

Danke für das Gespräch, Herr Granseyer.



## Parallelproduktion spart Zeit und Kosten

**Die parallele Planung und Produktion unterschiedlicher Ausgabeformen eines Titels sind ein wichtiger Aspekt der Aufgaben im Lexikonverlag. Mit der Excelkalkulation, die von BIFAB entwickelt wurde, können die von PPM zur Verfügung gestellten Daten zu einer Deckungsbeitragskalkulation herangezogen werden. Niels Vinnay, Hauptverantwortlicher Kalkulation, zu den Möglichkeiten, die sich aus der Parallelkalkulation ergeben.**

Herr Vinnay, Sie können jetzt die Herstellkosten kalkulieren, Absatzzahlen für mehrere Jahre planen und so Vorschläge für die optimale Lösung für Auflagen und Nachdrucke, auch für mehrere Ausgabeformen eines Titels finden.

Wie hat sich Ihr Arbeitsalltag dadurch verbessert? Welche zusätzlichen Möglichkeiten haben Sie jetzt?

Bisher wurde jede einzelne Druckauflage kalkuliert, teilweise noch von Hand, teilweise auch mit Unterstützung von selbstgestrickten Excel-Berechnungen. Mit der Integration dieser Berechnungen in PPM wird einem größeren Personenkreis die

Möglichkeit eröffnet, auf einer gesicherten Datenbasis selbst die Produktionskosten zu ermitteln. Ein weiterer Vorteil, dass sich die Produktionskosten automatisch rechnen, ist, dass so leichter verschiedene Druckauflagenvarianten getestet werden können. So bleibt Zeit für Überlegungen, wie die Produktion bzw. das Produkt optimiert werden kann.

Eine neue Dimension eröffnet die Parallelkalkulation mit PPM. Es kann eine gesamte Produktfamilie, die aus einer Substanz erarbeitet wird, in einer Kalkulation beurteilt werden. Ich denke hier zum Beispiel an eine Buchausgabe mit der zugehörigen

Neuen Medien Ausgabe Offline und dem Online Auftritt oder noch einem weiteren Produkt mit Auszügen. Teilweise wurde dies bisher auch praktiziert. Es mussten allerdings die Daten mühsam zusammengetragen werden und oft nochmals eingegeben oder durch hin und her kopieren vervollständigt werden. In PPM ist es so, dass jedes Produkt einzeln kalkuliert werden kann und danach einfach mit einer „Klammer“ versehen wird. Mit ein paar Klicks ergibt sich sofort ein Bild übers Ganze. Dies hat sicher für die einzelnen Profitcenter den Vorteil, ein Projekt insgesamt beurteilen zu können, ob sich das Gesamtprojekt rechnet, auch wenn Teile davon defizitär sind. Was eine deutliche Erleichterung im Arbeitsalltag gebracht hat, ist, dass die technischen Daten für die Kalkulation nicht mehr separat zusätzlich in Excel erfasst werden müssen, sondern direkt aus PPM gespeist werden.

## Vernetzung auf breiter Ebene durch PPM

Die Einführung eines Softwaresystems wie PPM von Klopotek verfolgt das Ziel, Arbeitsprozesse im gesamten Unternehmen zu vernetzen und transparenter auszurichten. Dies bedarf auch immer einer angemessenen organisatorischen Unterfütterung, sowohl während des Einführungsprojekts als auch im laufenden Betrieb. Frau Sebastian, im BIFAB EDV-Bereich verantwortlich für die PPM Projektleitung, gibt uns einige Einblicke.

Wie hat BIFAB diese Aufgabe gemeistert und wie können Sie Ihre Erfahrungen nach 24 Monaten Produktivbetrieb beschreiben?

BIFAB hat diese Aufgabe sehr gut gemeistert, und alle Beteiligten des Projektes bewerten diese als positiv. Die Organisation des Projektes war bereichsübergreifend aufgesetzt und hatte den Vorstand des Unternehmens als Projektauftraggeber – ein deutliches Zeichen dafür, dass nicht ein Fachbereich das System einführen möchte, sondern dass das oberste Management hinter diesem Projekt steht. Ein eindeutiger Erfolgsfaktor war die Zusammenarbeit des Kernteams in diesem Projekt, welches heute noch als eine Art Kompetenzteam agiert und an der Weiterentwicklung von PPM sowie der Anpassung der internen Workflows arbeitet. Ein weiterer Vorteil war die Freistellung meiner Person als Projektleitung, denn PPM ließ sich innerhalb eines Jahres nicht einfach nebenbei einführen.

Gegenwärtig wird PPM in vielen Teilen des Unternehmens als tägliches Arbeitswerkzeug genutzt, dennoch haben wir im Kernteam beschlossen, gerade in diesem Jahr verstärkt „Marketing in eigener Sache“ zu betreiben, denn nicht allen Kolleginnen und Kollegen bei BIFAB ist der zusätzliche Nutzen des PPM Systems sichtbar. Beispiele für diese Art von Marketingaktionen sind der monatliche Newsletter zu einem

bestimmten Thema in PPM, monatliche Kernteamsitzungen, Feedback an den Vorstand im Projektleitungsausschuss und Informationen auf der Mitarbeiterversammlung.

Der Umstieg auf ISBN-13 steht kurz bevor; im September wollen Sie produktiv gehen. In unserer Software haben wir alle Voraussetzungen geschaffen, dass Sie problemlos die Umstellung in Ihrem Haus durchführen können. Was erwarten Sie?

Hier möchte ich kurz den internen Prozess der Umstellung auf die ISBN-13 erläutern: BIFAB startete zu Beginn dieses Jahres mit einem eigenen Projekt 'ISBN-13', welches zum Ziel hatte, alle Bereiche des Hauses, sowohl intern als auch extern, in den Umstellungsprozess einzubeziehen und die gesetzten Meilensteine gemäß Terminplan umzusetzen. Das Projekt verlief nach Plan, was ich an zwei Faktoren festmache: erstens, die Projektleitung, namentlich Frau Ely, die über einen sehr guten Überblick über PPM, aber auch über die bestehenden Unternehmensprozesse verfügt; und zweitens die Tatsache, dass das Projekt als Top-Projekt definiert wurde, was eine direkte Berichterstattung an den Vorstand beinhaltete. Meine Erwartungen sind daher bereits erfüllt, jetzt gilt es nur noch, die 8.3 Version produktiv zu schalten.

In der Dudenstraße zu Hause: Bibliographisches Institut & F.A. Brockhaus AG in Mannheim

## Warum Klopotek?

Wir fragen den Leiter kommerzielle EDV, Dieter Schlosser:

Herr Schlosser, ein wesentlicher Grund für die Entscheidung für eine neue Software war, mit moderner Standardsoftware mehr Unabhängigkeit und Perspektive zu erreichen. Haben sich Ihre Erwartungen erfüllt?

Mit der Branchenlösung von Klopotek hat sich BIFAB für eine Standardsoftware entschieden, in der alle Verlagsprozesse von der Produktplanung über die Produktion bis zur Fakturierung und Auslieferung abgebildet sind. Die bisherigen IT-Lösungen in diesem Umfang sind Eigenentwicklungen, die speziell für den Bedarf und die Besonderheiten unseres Hauses entwickelt wurden. Die damit verbundene Abhängigkeit von Personen und deren Know-how ist bekannt. Die Branchenlösung von Klopotek bietet die Chance, alle diese Eigenentwicklungen durch die jeweiligen Module der Standardsoftware zu ersetzen. Bei der Einführung des Moduls PPM wurden umfangreiche Altdatenbestände erfolgreich migriert. Neben den Produkten erfolgte auch die Migration der Absatz- und Umsatzzahlen aus den Vorjahren. Über permanente Schnittstellen werden die täglichen Absatz- und Umsatzzahlen sowie die Lagerbestände aus dem BIFAB Betriebssystem an das PPM System übergeben. Nach den positiven Erfahrungen mit der neuen Software wird in 2006 ein Teil der Individualsoftware abgelöst. Das sind insbesondere die Module für Vertrags- und Lizenzverwaltung, Materialverwaltung und die so genannte Buchbinderkartei.



Klopotek & Partner GmbH  
Schlüterstraße 39  
10629 Berlin  
Tel: +49.30.884 53.0  
[www.klopotek.de](http://www.klopotek.de)