



BEGO Bremer Goldschlägerei Wilh. Herbst GmbH & Co.



Microsoft Dynamics AX

Herausforderung

- ✓ Einheitliche Geschäftsprozesse für alle Niederlassungen weltweit
- ✓ Medienbrüche zwischen verschiedenen Geschäftsbereichen
- ✓ Integration neuer Geschäftsfelder in eine einheitliche Unternehmenslösung

Lösung

- ✓ Microsoft Dynamics AX

Vorteile

- ✓ Effizientere Geschäftsprozesse
- ✓ Höhere Transparenz
- ✓ Bearbeitung höheres Auftragsvolumen mit konstantem Personaleinsatz

Prozessen auf den Zahn geföhlt: BEGO führt zusammen mit PRODWARE das objektorientierte ERP Microsoft Dynamics AX ein.

Bremer Dentalunternehmen nutzt PRODWARE-Expertise zur modulübergreifenden Prozessoptimierung.

Bremen, 1890: Der Zahnarzt Dr. Wilhelm Herbst gründet die BEGO Bremer Goldschlägerei. Der Name des Unternehmens ist Programm: Mit der revolutionären Idee, gehämmerte Goldfüllungen durch Plombiergold zu ersetzen, wird Herbst weltberühmt und bekommt den Ehrendoktorgrad verliehen. Mittlerweile hat sich die ehemalige Goldschlägerei zu einem international tätigen Dentalunternehmen entwickelt, das sowohl Implantate als auch Materialien und Geräte für Dentallabore und digitale Methoden zur Herstellung von Zahnersatz entwickelt und in mehr als 100 Länder vertreibt. Mit über 300 Mitarbeitern und einem internationalen Kundenstamm hat sich BEGO im Markt etabliert. Um einen reibungslosen Geschäftsprozess sicherzustellen, setzt BEGO in Sachen ERP-Lösungen auf MS Dynamics AX und das Know-how von PRODWARE.

„Miteinander zum Erfolg“ lautet das Firmenmotto von BEGO. Und auch wenn es darum geht, einen reibungslosen Geschäftsprozess weltweit zu ermöglichen und sicherzustellen, ist das Miteinander der verschiedenen Module und Geschäftseinheiten das A und O. Die Organisation geänderter Geschäftsprozesse, die Internationalisierung und der Wunsch nach einer geringeren Fehlerquote standen bei der Auswahl einer neuen ERP-Lösung im Vordergrund. Alfons Hollah, Account Manager bei Prodware, ergänzt: „BEGO ist seit Jahren auf einem strammen internationalen Expansionskurs, weshalb eine neue Lösung im Besonderen die Ansprüche an Mehrsprachigkeit und Multi-Site erfüllen musste.“ Seit 2010 vertraut BEGO auf Microsoft Dynamics AX und PRODWARE als Microsoft-Implementierungspartner.

Der Zahn der Zeit

Sollen Dentallabore und Zahnarztpraxen weltweit etwa mit Implantaten oder Materialien zur Zahnersatzherstellung beliefert werden, ist es essentiell, dass die Geschäftsprozesse reibungslos und besonders schnell ineinandergreifen. Verspätungen können nicht nur Zeit, sondern auch Kunden und letztlich Patienten kosten. Mit der Expansion des Unternehmens wuchs daher der Bedarf an einer innovativen und soliden ERP-Lösung im Hintergrund, die die verschiedenen Anforderungen erfüllen konnte und alle drei Geschäftsbereiche der BEGO – auch im Hinblick auf die weitere Internationalisierung des Unternehmens – miteinander verband.



Bevor sich BEGO für Microsoft Dynamics AX entschied, nutzte das Unternehmen lange Zeit Baan IV, heute unter dem Namen ERP LN von Infor auf dem Markt. Doch während sich BEGO weiterentwickelte, erwies sich Baan IV nicht länger als zeitgemäß und war mit den steigenden Anforderungen des Unternehmens überfordert. So mussten Mitarbeiter eingehende Aufträge beispielsweise manuell in unterschiedliche Ordner verschieben. Neben dem Zeitaufwand war die Fehleranfälligkeit bei diesem Verfahren sehr hoch. Verschiedene Kunden auf mehreren Kontinenten brachten außerdem neue Herausforderungen mit sich: Als Dentalunternehmen unterliegt BEGO den Regularien für Medizinprodukte. Das heißt, die Waren müssen zugelassen und registriert werden. Dabei darf nicht jedes Produkt in jedes beliebige Land exportiert werden; die Exportbeschränkungen variieren von Land zu Land. In Baan IV wäre eine Erweiterung auf eine automatisierte Prüfung zu berücksichtigender Einfuhrbestimmungen und ähnliches sehr aufwändig gewesen. Folglich stellte sich die Frage für BEGO: Sollte die aktuelle Infor-Version ERP LN implementiert werden oder eine neue Lösung ins Auge gefasst werden? Da eine Migration enormen zeitlichen wie auch kostenmäßigen Aufwand bedeutet hätte, entschied sich BEGO für die Auswahl eines neuen ERP-Systems: Microsoft Dynamics AX.

Integrität und Investitionssicherheit überzeugen

Da BEGO bereits den SQL-Server als Datenbanksoftware einsetzte, lag die Entscheidung nahe, ein Microsoft-basiertes ERP-System in die ERP-Auswahl einzubeziehen. In puncto Produktentwicklung wollte BEGO Sicherheit, die Lösung sollte auch die kommenden zehn Jahre gesichert weiterentwickelt werden. Microsoft war durch seine strategische Ausrichtung auf die Dynamics Suite als einer der wenigen Anbieter in der Lage, diese Anforderungen erfüllen zu können. „Wir brauchten eine Lösung, die den

Gesamtprozess optimiert“, erläutert Carol Smolawa, Leiter Informationsmanagement bei BEGO, den generellen Ausgangspunkt der Softwareevaluierung. Die neue Lösung musste Einkauf, Logistik, Produktion, Lager, Verkauf, Integration und natürlich Multi-Language nicht nur abdecken, sondern international und innerhalb der verschiedenen Geschäftsbereiche auch verknüpfen.

Der Auswahlprozess gliederte sich in zwei Phasen. Zunächst bewertete BEGO die verschiedenen Softwarelösungen unabhängig von den jeweiligen Anbietern, erstellte Lastenhefte für die Unternehmenszweige und analysierte die Kundenreferenzen der Softwarehersteller genau. Dabei informierte sich BEGO über Lösungen aller namhaften Anbieter wie IFS, Pro Alpha, SAP und Microsoft. Die Mitarbeiter im BEGO Auswahlteam achteten auf Nachhaltigkeit, Funktionalität und insbesondere auf den Aspekt der Integrität – denn in erster Linie sollten die geänderten Geschäftsprozesse wie die Expansion ins Ausland sowie die Einbindung von Webshops und Handelspartnerportalen abgedeckt werden. Nach der Findungsphase stand Microsoft Dynamics AX mit seiner internationalen Ausrichtung und Investitionssicherheit bereits als zukünftige ERP-Lösung fest.

Im zweiten Schritt erfolgte die Auswahl und Bewertung des Microsoft Dynamics AX Implementierungspartners. Dabei schaute sich BEGO Anbieter an, die Erfahrungen im Bereich Fertigung und Vertrieb aufweisen konnten. Mit seiner Expertise sowohl im Dienstleistungs-, Produktions- und Einzelhandelssektor als auch im Groß- und Außenhandel konnte sich PRODWARE als passender Implementierungspartner positionieren. Das bei Prodware vorhandene Know-how zu Baan IV war für die Migration zum neuen ERP-System Dynamics AX hilfreich.

2009 startete die Implementierung der Microsoft Dynamics AX ERP-Lösung in den Unternehmensbereichen BEGO Implant Systems und BEGO Medical mit jeweils 30 Usern. Beide Implementierungsprojekte wurden 2010 erfolgreich abgeschlossen. BEGO Dental – größter Geschäftsbereich der BEGO Gruppe – nahm im September 2011 mit 100 Usern den Dynamics AX Produktivbetrieb auf.

Eine ERP-Lösung für den weltweiten Einsatz

Aufgrund der vorliegenden Erfahrungen mit Dynamics AX zieht Smolawa eine positive Bilanz: „PRODWARE hat BEGO mit der AX Software genau den Standard ermöglicht, den wir für unsere weltweiten Geschäftsprozesse dringend benötigten. Dazu gehört besonders auch der Aspekt der internen Kommunikation und ein durchgängiger einheitlicher Prozess für alle Niederlassungen.“ So sind im Anschluss an die System Einführung in der Bremer Zentrale bereits die BEGO Niederlassung in Spanien als eigener Mandant in Dynamics AX implementiert und Medical Produktionszentren in China, USA und Frankreich über BizTalk mit Produktionsdaten versorgt worden. „Ein weiterer großer Vorteil ist die Adaptierbarkeit der Medical Lösung mit BizTalk zur Verarbeitung kundenspezifischer Auftragsdaten für internationale Produktionszentren“, ergänzt Smolawa sein Resümee.

Zur Prozessautomatisierung ist ein Workflow eingerichtet worden, der den manuellen Aufwand im Vergleich zum früheren Verfahren um ein Vielfaches reduziert. Für

die Workflowsteuerung ist die Microsoft Collaboration Software BizTalk Server implementiert und konfiguriert worden. Durch die enge Kopplung mit der Dynamics AX Anwendung konnten so beeindruckende Effizienzvorteile bei der Vorgangsbearbeitung erzielt werden. Mit dieser Architekturentscheidung und dem modularen Aufbau der Gesamtlösung sind die systemtechnischen Voraussetzungen geschaffen worden, um Workflows sehr schnell ändern und hinzufügen zu können, falls Änderungen der BEGO Geschäftsprozesse dies erfordern. Durch diese Flexibilität kann BEGO auch neue Geschäftsfelder und deren Prozesse mit geringem Aufwand sofort im System abbilden. Die rollenbasierte Nutzeroberfläche gestattet es jedem Mitarbeiter außerdem auf die für ihn relevanten Informationen und Prozesse ad hoc zuzugreifen.

Auftragsbearbeitung komplett elektronisch

Im Geschäftsbereich BEGO Medical, dessen wesentlicher Geschäftszweck die Entwicklung und Bereitstellung von digitalen Methoden zur Herstellung von Zahnersatz ist, hat PRODFWARE den kompletten Auftragseingangsprozess durch den konsequenten Einsatz der Workflowsteuerung mittels BizTalk Server automatisiert und optimiert. Einige Beispiele aus der Praxis: Die einzelnen Dentallabore schicken Patientenaufträge zu BEGO. Jeder Auftrag enthält Labor- und Materialdaten und eine CAD-Datei der Zahngeometrie. Benötigt ein Patient beispielsweise eine Brücke, erfolgt ein Abdruck durch den Zahnarzt. Das Dentallabor erzeugt mittels eines 3D-Scanners ein 3D-Abbild (CAD-Datei) des Zahnersatzes, das online direkt an BEGO gesendet wird. Diese CAD-Dateien sind die Basis für den Auftragseingangsprozess. Der Auftrag wird vom BizTalk Server aufgenommen und in Dynamics AX notifiziert. Nachfolgend wird im Zusammenspiel vom BizTalk Server und Dynamics AX ein umfangreicher Workflow abgearbeitet. Teilschritte des Workflows sind neben der Prüfung von Auftrags- und Bonitätsdaten auch die automatisierten Qualitätsprüfungen des übermittelten Zahnersatzes. Die Qualitätsprüfung erfolgt über den Aufruf von speziellen Skripten, indem unter anderem die Stabilität des zu produzierenden Zahnersatzes geprüft wird. Nach der vollautomatischen Validierung des Auftrages werden die Auftragsdateien in die Produktion weitergeleitet.

Hier findet in einem mehrstufigen Produktionsverfahren eine seriengetriebene Unikatfertigung aus dem vom Kunden gewünschtem Material statt. Nach der Produktion werden die an einem Tag für ein Labor produzierten Zahnersätze gebündelt und mit einer Warenlieferung versendet. „Durch die Neugestaltung der Prozesse konnten wir den vormals manuellen Prozess des Auftragseingangs bei BEGO Medical fast vollständig automatisieren“, erklärt Martin Hoffmann, Projektleiter auf Seiten PRODFWARE. Die Automatisierung hat BEGO Medical die Verdoppelung des Auftragseingangs und der Auftragsbearbeitung ohne Aufstockung des Personalstamms ermöglicht. Hoffmann begründet diesen außerordentlichen Projekterfolg mit der hervorragenden Zusammenarbeit mit den Key-Usern von BEGO: „Nur dadurch konnte dieser komplexe Prozess optimal gestaltet und umgesetzt werden.“

Automatisierte Exportbestimmungen

Eine internationale Expansion stellt Unternehmen aus der Medizinindustrie und damit auch der Dentalindustrie vor große Herausforderungen. Medizinprodukte unterliegen strengen Zollbestimmungen und Regularien, die darüber hinaus in jedem Land unterschiedlich sind. Zulassungen, Einfuhrbestimmungen sowie die Registrierung von Medizinprodukten organisierten und aktualisierten die BEGO Mitarbeiter in den drei Geschäftsbereichen vor der Einführung der neuen ERP-Lösung noch manuell in individuellen Listen. Auch diesen Prozess wickelt BEGO heute elektronisch ab und prüft die Medizinprodukte bereits vor dem Versand automatisch hinsichtlich der unterschiedlichen Einfuhrbestimmungen und erforderlichen Genehmigungen. Somit stellt das Unternehmen den reibungslosen und schnellen Versand bereits ab dem ersten Tag der Einführung sicher.



Smolawa resümiert: „PRODFWARE ist es gelungen, die branchenspezifischen Geschäftsprozesse von BEGO in Microsoft Dynamics AX abzubilden. Somit können wir international einheitlich eine enorme Prozesseffizienz erlangen. Informationslücken oder Verzögerungen im Produktions- und Vertriebsprozess gehören bei uns der Vergangenheit an. Die Entscheidung für die Dynamics AX ERP-Lösung und PRODFWARE

als Implementierungspartner hat uns die Effizienzvorteile geliefert, die wir uns mit diesem Projekt gewünscht haben.“

