



SHD.

Steinway & Sons trifft den richtigen Ton

Business Process Management as a Service optimiert Vertriebsstrukturen

SHD SUCCESS STORY



SHD Kurzporträt

- 1990 in Dresden gegründet
- über 130 Beschäftigte
- 29 Mio. EUR Umsatz 2017
- Stammhaus in Dresden
Geschäftsstellen in Berlin, Leipzig,
Hamburg, Nürnberg und
in der Lausitz
- Kunden aus Industrie-, Kranken-
haus- und Bankbereich sowie aus
öffentlichen Einrichtungen

Geschäftliche Schwerpunkte

- IT-Infrastruktur Services
- Informationssicherheit
- Managed und Cloud Services
- IT-Management
- Digitalisierung von Prozessen

Kontakt

SHD System-Haus-Dresden GmbH

Drescherhäuser 5b · 01159 Dresden
Telefon: 03 51. 42 32-0
Telefax: 03 51. 42 32-100
E-Mail: wachstumspaket@shd-online.de
Internet: www.shd-online.de

DER KUNDE UND SEIN GESCHÄFT

Steinway & Sons, bereits 1853 gegründet, ist im Klavier- und Flügelbau weltweit führend. Mit Sitz in Hamburg und New York blickt das Unternehmen auf eine eindrucksvolle Fertigungs- und Vertriebsgeschichte seiner Produktionsstätten in Europa und den USA zurück. Bekannt für eine ausgezeichnete Qualität im Instrumentenbau, erfüllt das Unternehmen exklusive Kundenwünsche mit einer jährlichen Produktion von rund 3.000 Flügeln und 600 Klavieren. Jeder Steinway Flügel hat dabei den Charakter eines Einzelstücks – ein Anspruch, den Steinway & Sons auch im modernen Fertigungsprozess erfolgreich umsetzt.

DIE HERAUSFORDERUNG

Aus dem hohen Individualisierungsgrad beim Klavier- und Flügelbau resultierten häufig zeitintensive Entscheidungsprozesse. Vor dem Hintergrund zunehmender Komplexität von Projektanfragen und zur Gewährleistung hoher Qualitätsansprüche mit entsprechender Kundenorientierung entschied sich Steinway & Sons für eine Digitalisierung von Prozessen im Unternehmen. Der weltweite Vertrieb sollte durch optimierte Strukturen und mehr Transparenz in den Abläufen verbessert werden.

DIE PROJEKTZIELE

Bei Steinway & Sons soll das Außergewöhnliche für Kunden und Geschäftspartner bestmöglich umgesetzt werden. Für die Zusammenarbeit wurden im Anschluss an eine detaillierte Prozessanalyse durch SHD Consultants folgende Ziele gesetzt:

- **strukturierte Arbeitsweisen für mehr Effizienz**
- **verkürzte Reaktions- und Bereitstellungszeiten im Vertriebsprozess**
- **zuverlässige und hochverfügbare IT-Services zur Unterstützung der Geschäftsabläufe**
- **sicherer Umgang mit Daten des Unternehmens**

DIE LÖSUNG

Das in enger Zusammenarbeit entwickelte Managed BPM System ist eine zentrale, webbasierte Lösung, auf die Steinway & Sons bereits nach kurzer Einführungszeit in vollem Umfang vertrauen konnte. Die Bereitstellung im SHD Data Center, einem ISO27001-zertifizierten Rechenzentrum, garantiert hohe Sicherheitsstandards sowie die Zuverlässigkeit und hohe Verfügbarkeit des BPM Services. Neben einem ausfall- und zugriffssicheren Betrieb unterstreicht die Nutzung der SHD-Cloud auch den effizienten Einsatz von Business Process Management zu verbrauchs- und bedarfsorientierten Kosten (Pay-per-use Modell).

DER NUTZEN

Kunden und Geschäftspartner von Steinway & Sons können durch die optimierten und IT-gestützten Prozesse im Unternehmen gezielter Auskünfte zu ihren Anfragen oder Bestellungen erhalten. Durch die neu strukturierten Abläufe ist es möglich, Verfügbarkeiten und Lieferzeiten schneller zu bestimmen. Rund um die Implementierung des entwickelten BPM Systems entfielen teure IT-Infrastruktur-Investitionen und aufwendige Schulungen für Mitarbeiter. Das technische Know-how und die geforderte IT-Kompetenz wird im Rahmen der gewählten Business Process Management as a Service Lösung von erfahrenen SHD Mitarbeitern bereitgestellt.

AUSBLICK

Die Steinway & Sons hält an der erfolgreichen Zusammenarbeit mit SHD fest. Das individuelle Business Process Management Konzept soll auch auf andere Unternehmensbereiche übertragen werden. Die Bereitstellung der hierfür erforderlichen IT-Infrastruktur und der Managed Service Betrieb unterstützen das Unternehmen dabei maßgeblich. Steinway & Sons kann sich in vollem Umfang auf den Flügel- und Klavierbau konzentrieren.