

Erfolgsgeschichten

Erfolgsgeschichte Nr. 13: K+D AG, St.Gallen

Ein neues Herz für das Kundenservice-Team

Wenn eine reguläre Ersatzbeschaffung im Investitionszyklus von einem Kunden in Auftrag gegeben wird, der den Kontinuierlichen Verbesserungsprozess implementiert hat, verläuft auch die Rückschau auf das erfolgreich verlaufene Projekt nicht nach Schema F.

Am Schluss des Gesprächs will René Koller von Sven Kugler wissen, wie er die Zusammenarbeit mit ihm erlebt habe. Sven Kugler, Projektleiter bei Topix AG ist überrascht und erfreut: Danach wurde er noch nie von einem Kunden gefragt. Seine Antwort gleicht derjenigen von René Koller, DTP- und Datacenter-Experte im Kundenservice-Team von K+D, auf die vorangegangene Frage nach dessen Eindruck der Zusammenarbeit. Beide beschreiben sie als wertschätzend und partnerschaftlich; gute zwischenmenschliche Kommunikation und gegenseitige Unterstützung führten zum erfolgreichen Verlauf des Projekts.

Die Szene steht modellhaft für die Erfolgsgeschichte des IT-Projekts, für das Topix von K+D als Dienstleister beauftragt wurde. Der Schweizer Marktleader für Pharma- und Kosmetikverpackungen hat

2010 das japanische Konzept «Kaizen» implementiert, das in der westlichen Wirtschaft als Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) bekannte Managementsystem. Dass bei der Rückschau auch Stefan W. Kuhn, Inhaber, VR-Präsident und CEO am Tisch sitzt, überrascht darum nicht. Das neue Herz für das Kundenservice-Team war eben auch Chef-sache.

Kopf und Herz eines Industrie-4.0-Unternehmens

Als Just-in-time-Exportzulieferer für die Pharmaindustrie im internationalen Konkurrenzzumfeld ist K+D ein Industrie-4.0-Unternehmen, dessen gesamte Wertschöpfungskette digitalisiert ist. Im Kundenservice-Team fließen die zentralen kaufmännischen und technischen Prozesse zusam-



CEO Stefan W. Kuhn (links) und DTP- und Datacenter-Experte René Koller überwachen den Kontinuierlichen Verbesserungsprozess – zum Beispiel am Steuerpult der Druckmaschine.



René Koller (K+D AG, rechts) und Sven Kugler (Topix AG) erneuerten das Herz des Kundenservice-Teams von K+D; es verarbeitet auch die CTP-Daten für den 8-Farben-Offsetdruck.

« Die Zusammenarbeit war wertschätzend und partnerschaftlich; gute zwischenmenschliche Kommunikation und gegenseitige Unterstützung liessen das Projekt erfolgreich verlaufen. »

René Koller, DTP- und Datacenter-Experte im Kundenservice-Team, K+D AG

men. Von der Entgegennahme von Kundendaten über das Desktoppublishing und Computer-to-plate, das CAD und die Datenübergabe an die Stanz- und Klebmaschinen bis zu Genehmigungszyklen und Qualitätssicherung sind sämtliche Prozessschritte integriert.

Wenn also das Kundenservice-Team der Kopf der Produktion ist, dann sind die Server, Datenspeicher und Backupssysteme das Herz. Dieses war Anfang 2017 im Hinblick auf neue Software-Releases mit höherem Leistungsbedarf reif für den Ersatz durch neue Komponenten. Ein Projekt, zu dem die Kernkompetenz «IT-Lösungen» von Topix – hier in Form der Integration komplexer Server- und Speichersysteme und spezialisierter Software für die grafische Branche – perfekt passte.

Partnerschaft auf Augenhöhe

K+D lud Topix aufgrund einer früheren Zusammenarbeit zur Offerte ein. Mit der Präsentation des Vorgehenskonzepts, mit Referenzen anderer mit ESKO-Lösungen realisierter Projekte und mit der qualitativ hochwertigeren Hardwarewahl für Server, Speichersysteme und Backup setzte man sich gegen einen Mitbewerber durch. Nach geringfügigen Anpassungen an die Vorgaben durch den IT-Verantwortlichen von K+D stand der Realisierung nichts mehr im Weg.

Im Laufe des Projekts erbrachte Topix noch weitere, nicht von Beginn weg geplante Leistungen. Das gesamte Netzwerk vom Serverraum bis an die Arbeitsplätze wurde neu verkabelt und es kamen ein neuer Switch und eine neue Firewall hinzu. Sven Kugler bezeichnet diese Nebenprojekte als typisch für die Zusammenarbeit von Topix mit ihren Kunden: Man sieht sich nicht als Erfüllungshelfen, sondern als vorausschauende, verantwortungsvolle und flexible Partner und Berater auf Augenhöhe.

Erfahrene Operateure am Werk

Die neue Hardware wurde parallel zu den laufenden Systemen installiert und in Betrieb gesetzt. Darauf wurde die aktuellste Version der ESKO Suite mit Software für Datenübernahme und -check, Farbmanagement und Druckvorstufe für Computer-to-plate, CAD und Visualisierung von Verpackungen und Qualitätsmanagement aufgesetzt. Zum Schluss wurden die Produktionsdaten auf das neue System migriert. In diesem Moment war für die Beteiligten spürbar, dass der damit betraute Mitarbeiter von ESKO und Sven Kugler bereits bei früheren Projekten Erfahrungen in der Zusammenarbeit gesammelt hatten: Das Kundenservice-Team arbeitete auf den neuen Systemen unterbrochlos weiter. Dies, und dass auch die

Kunden von der Umstellung nichts merken, betont Stefan W. Kuhn nicht überraschend als unabdingbare Voraussetzung für das von Topix konzipierte Vorgehen.

Ein Lebensprojekt

Darauf angesprochen, was noch zu tun bleibt, spricht René Koller von einem «Lebensprojekt». Der kontinuierliche Verbesserungsprozess bringt stetig höhere Anforderungen und laufend veränderte Tätigkeitsbereiche mit sich und verlangt von den

Mitarbeitenden grosse Flexibilität. Stefan W. Kuhn erwähnt zudem den ökonomischen Zwang zu immer höherem Automatisierungsgrad. Grund dafür ist die verbreitete Erwartung, dass digitale Leistungen kostenlos seien, obwohl nicht nur Rechnerleistung bezogen wird, sondern auch immer spezialisierteres Know-how. Solches sei beispielsweise in diesem professionell und friktionslos verlaufenen, «stillen Projekt» vom hoch kompetenten Dienstleistungspartner Topix ins Haus gebracht worden. 

« Unsere Kunden beziehen nicht nur Rechnerleistung, sondern immer spezialisierteres Know-how; ökonomisch zwingt uns dies zu immer höherer Automatisierung. »

Stefan W. Kuhn, VR-Präsident und CEO, K+D AG

Kunde

K+D AG, St. Gallen; Schweizer Marktleader in der Entwicklung und Produktion veredelter und fälschungssicherer Verkaufsverpackungen aus Karton für die Pharma- und Kosmetikindustrie.

Aufgabe

- Ersatz der Server, des Speicher- und des Backupsystems des Kundenservice-Teams
- Aufsetzen der neusten Version der ESKO Suite (Software für Datenübernahme und -check, Farbmanagement und Druckvorstufe für Computer-to-plate, CAD und Visualisierung von Verpackungen und Qualitätsmanagement)
- Migration der Produktionsdaten
- Unterbrochlose Inbetriebnahme der neuen Komponenten und Software

Lösung

- Konzeption und Planung des Parallelaufbaus der Hardware und Software und der unterbrochlosen Inbetriebnahme
 - Installation, Konfiguration und Integration der Hardware
 - Aufsetzen und Konfiguration der Software
 - Migration der Produktionsdaten in Zusammenarbeit mit einem Spezialisten von ESKO
- Sicherstellung der unterbrochlosen Inbetriebnahme
- Instruktion

Kundenvorteile

- Betreuung durch den HPE Preferred Partner Topix
 - Zertifizierte Techniker mit langjähriger Erfahrung, aktuellstem Expertenwissen, direktem Kontakt zu Spezialisten beim Hersteller
- Komponenten auf Enterprise-Level
- Techniker mit grosser Erfahrung in Installation, Konfiguration und Betrieb der ESKO Suite
- Ein Ansprechpartner für Konzeption, Planung, Projektmanagement, Beschaffung, Installation, Konfiguration, Integration, Instruktion, Inbetriebnahme und Second-Level-Support
- Flexible Unterstützung bei Nebenprojekten
- Vorausschauende, partnerschaftliche Beratung

Projekttablauf

- Projektstart: Dezember 2016
- Installationsdauer: 10 Tage

Installierte Hardware und Software

- HPE Server
- HPE SAN Storage
- Quantum Tape Library
- HPE Switches
- SonicWall Firewall Cluster
- VMware Virtualisierung
- Veeam Backup & Replication

Auf den installierten Servern wird die ESKO Suite betrieben; sie umfasst Vorstufenlösungen für Packaging, Druck- und Medienindustrie.



T O P I X

Über Topix AG

Die Topix AG, mit Sitz in St. Gallen, wurde 1989 gegründet und ist eine führende Anbieterin von IT-Lösungen für die Medienproduktion. Als Spezialistin in diesem Bereich bietet die Topix AG Strategien, Lösungen und Dienstleistungen für Agenturen, Mediendienstleister, Druckereien, Verlage, Marketing- und Kommunikationsabteilungen.

Ein Team von 12 Spezialisten bietet Leistungen in den Bereichen Automatisierung, Kollaboration, Prozessoptimierung, Medienverwaltung, Verlagslösungen und IT-Infrastruktur.

Die Topix AG ist HPE Preferred Partner und SonicWall Gold Partner.

Topix AG

Bildstrasse 5
CH-9015 St. Gallen
+41 71 313 80 40
topix.ch



Über K+D

Mit Pharmakompetenz und modernsten digitalen Technologien entwickelt und produziert das St. Galler Unternehmen K+D GMP-konforme, veredelte und fälschungssichere Verkaufsverpackungen aus Karton für die Pharma- und Kosmetikindustrie. K+D AG wurde 1883 gegründet, ist seit 1934 im Eigentum und unter Führung der Familie Kuhn und beschäftigt über 80 Mitarbeitende an den Standorten St. Gallen und Bern.

K+D ist ISO 15378 (GMP, Verpackungen für Arzneimittel), ISO 9001 (Qualität), ISO 14001 (Umwelt) und OHSAS 18001 (Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz) zertifiziert.

Zwischen 2015 und 2017 hat K+D über 30 Millionen Franken in Produktionsanlagen investiert.

K+D AG

Schuppisstrasse 8
CH-9016 St. Gallen
+41 71 282 87 87
kud.ch