



Statement

Ronald Repp, Leiter EDV bei der Reinhard Schaum Handelsvertretung:

„Merkator hat die Arbeit unserer Mitarbeiter sehr erleichtert, da alle Informationen für das Tagesgeschäft schnell zur Verfügung stehen. Es ermöglicht eine schnelle Preisfindung pro Kunde und Artikel und erhöht die Kundenzufriedenheit, da Rückfragen nun schnell beantwortet werden können. Und dank der leichten und verständlichen Oberfläche benötigen neue Mitarbeiter nur eine kurze Einarbeitungszeit.“

BestPractice-IT Extract

Reinhard Schaum

Elektrotechnische Vertretungen
60 Mitarbeiter

Ausgangssituation: ungenaue Umsatzzahlen, keine Objektverfolgung, keine Archivierung, unzureichende Schnittstellen zu MS-Office, kein Parallelbetrieb zwischen Auftragseingabe und Preisauskunft

Lösung: neu entwickelte ERP-Software für Handels- und Werksvertretungen

Resultat: Effizienzsteigerung, verbesserte Kundenbetreuung, verbesserte Marktcompetenz

Kategorien: Organisation, Wissen, Kunden



Auf Eigenbedarf entwickelte ERP beschleunigt Abläufe: Handelsvertretung steigert Effizienz

Die Reinhard Schaum Handelsvertretung in Hüttenberg bietet Großhandelskunden eine Vielzahl von Produkten der Elektro- und Haustechnik. Im Bereich der Industrie- und Nutzgebäude bis hin zur gehobenen Ausstattung in Ein- und Mehrfamilienhäuser verfügt das Unternehmen über mehr als 25 Jahre Erfahrung. Noch bis 2005 erledigte die Handelsvertretung, die 60 Mitarbeiter beschäftigt, alle Geschäftsvorfälle mit einem MS-DOS-Programm. Der Umstieg auf eine neue, unter umfangreicher Eigenbeteiligung entwickelte ERP-Lösung hat sich ausgezahlt.

Es ist heute nicht mehr ungewöhnlich, wenn Unternehmen die Absatzentwicklung einzelner Artikel verfolgen können. Doch viele Handelsvertretungen sind dazu nicht in der Lage. Da war die Reinhard Schaum Handelsvertretung bis vor wenigen Jahren keine Ausnahme. Die sogenannten „aktuellen Umsatzzahlen“ waren stets älter als einen Monat. Zudem lagen nur Umsatzzahlen für das gesamte Unternehmen vor, nicht aber für einzelne Artikel. Dies lag auch an der besonderen Position der Handelsvertretungen, die nicht fakturieren, sondern Lieferscheine verschicken. Die Rechnungen erhielt der Kunde von den Werken direkt, die Vertretungen erhielten die Daten einmal monatlich.

„Aus dieser unbefriedigenden Situation wurde der Wunsch nach einem neuen Softwarepaket laut“, sagt Ronald Repp, verantwortlich für die EDV im Unternehmen.

Neuentwicklung

Zwar gab es 2003, als sich Repp auf dem Markt nach einer geeigneten Lösung umsah, bereits Programme für Handelsvertreter, doch keines konnte beispielsweise mit einer Warenwirtschaft dienen. Daher kam nur eine maßgeschneiderte Lösung infrage. Die Neuentwicklung war jedoch komplizierter als erwartet. Das erste Softwarehaus bewertete den Programmieraufwand so hoch, dass der finanzielle Rahmen gesprengt worden wäre. Schließlich wurde ein neuer Versuch mit der Firma Complan und Partner gestartet. Knapp zwei Jahre dauerte die Entwicklung des Warenwirtschaftsprogramms „Merkator“ für Handels- und Werksvertretungen.

„Anfangs hatten wir mit der Umsetzung einige Schwierigkeiten, da die Programmierer keine Vorstellung von den besonderen Aufgaben eines Handelsvertreters hatten“, erläutert Repp. Auch die Übernahme des Datenbestands erwies sich als schwierig, da niemand mehr die alten Btrieve-Dateien lesen konnte, mit denen die Handelsvertretung jahrelang gearbeitet hatte.

Ans Aufgeben dachte Repp trotz aller Probleme nie. In solchen Projekten gebe es stets einen „point of no return“, da müsse man durch. *„Ich war immer der Meinung, dass wir eine Lösung finden, egal, welche Schwierigkeiten wir zu bewältigen hatten.“*

Differenzierte Kundenbewertung möglich

Das Programm erfüllt nun exakt die Anforderungen der Reinhard Schaum Handelsvertretung. *„Ich kann jetzt die Entwicklung jedes einzelnen Artikels verfolgen und jeden einzelnen Kunden täglich bewerten, was ein unheimlicher Vorteil bei der Kundenbetreuung ist“,* sagt Repp. Möglich ist dies allerdings auch nur, weil die Handelsvertretung von den Werken nicht mehr monatlich, sondern täglich digitale Kopien der versandten Rechnungen erhält. Diese Daten fließen automatisch in die Software ein.

Dank des integrierten CRM-Tools ist nun eine besser abgestimmte Akquise möglich. Die verschiedenen Ausschreibungsphasen in einem größeren Bauprojekt, die Kontakte zu Planern oder Installateuren werden von Merkator der Reihe nach abgearbeitet.

Da alle Lieferscheine elektronisch archiviert werden, können Rückfragen eines Kunden, ob beispielsweise eine bestimmte Lieferung schon auf den Weg gebracht wurde, in kürzester Zeit beantwortet werden. *„Früher mussten die Mitarbeiter erst in einem Ordner nachschlagen und dann den Kunden wieder zurückrufen“,* erinnert sich Repp. Der Verbleib der Ware kann jederzeit verfolgt werden.

Funktionen für eine eigene Vertriebsgesellschaft

Neben der Handelsvertretung gibt es noch die Schaum Elektrohandels-gesellschaft mbH, die ebenfalls von Merkator profitiert. Die GmbH beliefert ausschließlich den Elektro- und Sanitärfachgroßhandel. Die Artikel sind für den Weiterverkauf verpackt, mit Etiketten versehen und brauchen vom Kunden nur noch ins Regal gelegt zu werden. Im Gegensatz zur Handelsvertretung schreibt die GmbH auch Rechnungen, die auch über Merkator abgewickelt werden.

Zusätzlich zu den Modulen für die Handelsvertretung verfügt die Software daher über Funktionen für eine eigene Vertriebsgesellschaft, darunter Preis- und Konditionsfindung, Angebots- und Verkaufsabwicklung, Lagerplatzverwaltung und Kommissionsunterstützung.

Die Preise der Kabel, die die GmbH von Schaum konfektioniert und verkauft,



„Ich kann jetzt die Entwicklung jedes einzelnen Artikels verfolgen und jeden einzelnen Kunden täglich bewerten, was ein unheimlicher Vorteil bei der Kundenbetreuung ist.“

„Bei uns wurde durch die EDV aber kein Arbeitsplatz wegrationalisiert; stattdessen wird die Zeit sinnvoll genutzt.“



richten sich nach der Edelmetallnotierung an der Börse. Dies gilt sowohl für den Einkauf als auch für den Verkauf. Durch die Fortschreibung der DEL-Notierung ist eine Lagerbewertung jederzeit einsehbar. „Ich muss daher Chargen führen und Produktionspläne erstellen, damit die teuersten Einkäufe möglichst schnell wieder verkauft werden“, erklärt Repp. Vor der Einführung von Merkator war solch eine differenzierte Verkaufsstrategie nicht möglich.

Effizienz gestiegen

Durch Merkator ist die Effizienz der Mitarbeiter deutlich gestiegen. „Bei uns wurde durch die EDV aber kein Arbeitsplatz wegrationalisiert; stattdessen wird die Zeit sinnvoll genutzt“, betont Repp.

Schon seit 11 Jahren verbucht die Handelsvertretung jährlich zweistellige Zuwachsraten. Dazu könnte nun auch die Einführung von Merkator beigetragen haben, die 2005 zu wirtschaftlich weniger rosigen Zeiten erfolgt sei. Von der Konjunkturlaute habe das Unternehmen nichts gespürt. Stattdessen ist die Personaldecke noch um 10 Prozent verstärkt worden. (ct)

BestPractice-IT Service

ERP für KMU: Praxisleitfaden

Wann lohnt sich ein ERP-System? Wie evaluiert man ein ERP-System? Welche Arten und Standards von ERP-Systemen gibt es? Wo sind betriebswirtschaftliche Potenziale? Welche Begriffe muß man kennen?

Dieses Booklet beantwortet Managementfragen. Sie finden Übersichten, Checklisten und Praxisbeispiele.

Autoren: Marcel Siegenthaler, Cyrill Schmid

Verlag: BPX

Umfang: 80 Seiten

ISBN: 3-905413-25-6

Internet: www.bpx.ch

