

Technischer Händler bedient 9.000 Anfragen und Bestellungen pro Monat mit Branchenlösung

„Quality in Motion“

Der Kunde

Fröhlich & Dörken GmbH ist seit 60 Jahren auf den Technischen Handel im Bereich Wälzlager- und Werkzeuge spezialisiert und beschäftigt 35 Mitarbeiter. Die Produktpalette des in Sprockhövel in Nordrhein-Westfalen ansässigen Unternehmens umfasst Antriebstechnik und Lineartechnik, Zerspanungstechnik und Maschinen sowie Handwerkzeuge. Fröhlich & Dörken bietet alles aus einer Hand, d.h. sie beraten Kunden vor Ort und liefern über 20.000 vorrätige Artikel kurzfristig aus. Spezialanfertigungen werden selber entworfen und produziert, seltene Sonderteile werden über das weltweite Netzwerk beschafft.



Ausgangslage & Herausforderung

Im wettbewerbsintensiven Markt des Technischen Handels entscheiden Schnelligkeit in der Lieferung und hervorragender Service über Erfolg oder Misserfolg. Die 4.000 weltweiten Kunden von Fröhlich & Dörken schätzen vor allem das 80.000 Artikel umfassende breite Produktportfolio vom Hammer bis hin zum 1,6 Tonnen Wälzlager sowie die kompetente Beratung bzgl. kostengünstigeren oder weniger wartungsintensiven Artikeln. Eine 24h-Notruf-Nummer für Kunden, die Ersatzteile für eine Maschine auch schon mal über Nacht benötigen, ist dabei nur ein Aspekt der hohen Flexibilität und Kundenorientierung. Mit zunehmender Digitalisierung des Geschäftslebens stellte Fröhlich & Dörken 2005 fest, dass sich das Kommunikationsverhalten der Einkäufer beschleunigte und die Erwartung an kurze Reaktionszeiten stieg. Herausforderung war, auf die monatlich bis zu 9.000 Anfragen und Bestellungen schnell kompetent Auskunft zu verfügbaren und geeigneten Artikeln zu geben und dabei konkurrenzfähig anbieten zu können. Das war mit dem vorher eingesetzten ERP-System „DIALOG“ nur noch bedingt möglich. Ziel der IT war es, redundante Datenhaltung in Insellösungen zu vermeiden, das papierlose Büro stärker voranzutreiben sowie effizienteres Arbeiten in alle Unternehmensbereichen zu ermöglichen.

Die Lösung

Seit Januar 2007 setzt Fröhlich & Dörken die Branchenlösung für den Technischen Handel „LS BIZ“ der Step Ahead mit 34 Usern ein. „LS BIZ“ basiert auf Steps Business Solution und deckt die Anforderungen des Technischen Handels an eine ERP-Komplettlösung ab:

- CRM & Kundenmanagement · Dokumentenmanagement
- Lagerlogistik für Artikelverwaltung, Zuschläge, frei definierbare Artikelmerkmale
- Einkauf mit Just-In-Time Bedarfsermittlung & Lieferanten-Anfragen
- RMA-Prozess und Mahnwesen
- Angebots- & Auftragswesen
- Rahmen-/Abrufauftrag & -bestellung
- Verkäufe über WebShop durch Handelspartner
- Außendienst-Anbindung über Outlook mit Berichtsverwaltung
- Werkstattauftrag für interne Fertigung · Versand-Integration, -kostenberechnung, Lieferung nach Vorkasse
- Servicesteuerung & -planung
- Tätigkeitserfassung
- Leistungsfaktura für Tätigkeiten, Material und Spesen
- Finanzbuchhaltung
- Geschäftsführer-Auswertungen für Steuerung & Controlling

Für uns als Technischen Händler ist beim neuen ERP-System besonders wichtig, dass wir nachvollziehen können, wie sich ein Artikel entwickelt hat, um dann den aktuellen Verkaufspreis zu bestimmen. Bei 20.000 vorrätigen Artikeln muss das Lager für eine schnelle und zuverlässige Lieferung immer 100% auf dem aktuellsten Stand sein und regelmäßig auf „Renner“ und „Penner“ Artikel analysiert werden. Genau das ermöglicht uns die Branchenlösung für den Technischen Handel und unterstützt uns optimal bei unserer Produktivitätssteigerung im zweistelligen %-Bereich pro Jahr.“

Michael Wendt Prokurist Fröhlich & Dörken GmbH



Das Ergebnis

Die Einführung der Branchenlösung für den Technischen Handel ermöglicht Fröhlich & Dörken, den Anforderungen der Kunden an kurze Reaktionszeiten und schnelle Lieferauskunft gerecht zu werden sowie das papierlose Büro umzusetzen.

Insbesondere die Lagerlogistik zusammen mit den regelmäßigen Bestandsüberprüfungen im Rahmen der Permanenten Inventur hat zu größerer Bestandssicherheit und damit zu schneller kompetenter Aussagefähigkeit zu Lieferfähigkeit und Lieferterminen geführt.

Jeder Unternehmensbereich hat einen individuellen, an den Aufgaben orientierten Informationsbedarf. Durch die flexible Rechtevergabe der ERP-Lösung konnten die Oberflächen, Felder und Infomasken leicht an die jeweilige Rolle der Mitarbeiter angepasst werden.

Der Versandarbeitsplatz ist z.B. nur auf das Scannen der Versandbelege und das Schließen des Pakets optimiert, so dass insgesamt die Prozesse verschlankt und beschleunigt wurden.

Das Rechnungswesen sowie Office-Anwendungen sind direkt in die ERP-Lösung integriert, so dass keine redundante Datenhaltung mehr nötig ist. Serienbriefe und Kundenanschriften sind direkt aus dem System möglich, welches automatisch Anschrift, Kontakt und weitere benötigte Daten in die Dokumente einfügt.

Des Weiteren konnte die Transparenz bzgl. wichtiger Dokumente zu den Geschäftsvorgängen gesteigert werden.

Konkret bedeutet die zentrale Dokumentenablage ein rasches Finden der benötigten Dokumente, z.B. technische Zeichnungen zu Artikeln, Vertragsabsprachen mit Lieferanten, Anfragen von Kunden oder Anlagen zu Angeboten.

Durch das effizientere Arbeiten konnten Aufgaben z.T. neu und sinnvoller verteilt werden.

„Die Mitarbeiter haben die neue Lösung sehr gut angenommen und profitieren nun in ihrer täglichen Arbeit davon. Das merken wir an der Schnelligkeit in der Aufgabenerledigung, der Effizienz, aber auch einfach daran, dass wir benötigte Daten zu Artikeln und Kunden sofort parat haben, wenn wir sie brauchen. Gerade die CTITelefonie-Anbindung lässt uns bereits beim Anruf erkennen, welcher Kunden anruft und welche offenen Angebote oder Aufträge er hat.“

Michael Wendt Prokurist Fröhlich & Dörken GmbH



So hat z.B. die Buchhaltung das Buchen von Einkaufsrechnungen komplett für alle Bereiche übernommen, so dass z.B. der Vertrieb sich wieder stärker auf Verkaufsanschreiben und Angebotsverfolgung fokussieren kann. Die neue Datenbanktechnik führte zu einer schnelleren und fehlerfreien Datenbanksicherung: statt 20 Minuten mit dem alten System dauert die Sicherung nur noch 1 Minute und sorgt für Sicherheit im Falle eines Datenverlusts.

Der Ausblick

Ausblick Fröhlich & Dörken hat sich das Ziel gesetzt, den Erfolg im Vertrieb und den Umsatz pro Kopf noch weiter zu steigern. Dafür soll kontinuierlich effizienteres Arbeiten gefördert sowie eine höhere Umsetzung von Angeboten in Aufträge erreicht werden. Voraussetzung dafür ist, dass aufwändige administrative Arbeiten weiter gesenkt werden, damit die Mitarbeiter ihre Zeiten gezielter für ihre Ziele nutzen können

www.fud.de