

Kundenspezifischer und effizienter Büromaterialverkauf

Die Büro Schoch Vögtli AG ist ein Schweizer Handelsunternehmen für Büromaterial, das mit 60 Mitarbeitenden einen Umsatz von 21 Mio. Schweizer Franken erwirtschaftet. Das Unternehmen bietet ihren Schweizer Geschäftskunden ein grosses Portfolio von rund 50'000 Artikeln. Das Angebot umfasst EDV-Zubehör, allgemeines Büromaterial, Bürotechnik, Food & Catering, Reinigung- & Hygieneartikel, Präsentationsmittel, Stempel, firmenspezifische Büroartikel sowie Visitenkarten und Werbeartikel.

Vollständige und flexible Kernapplikation

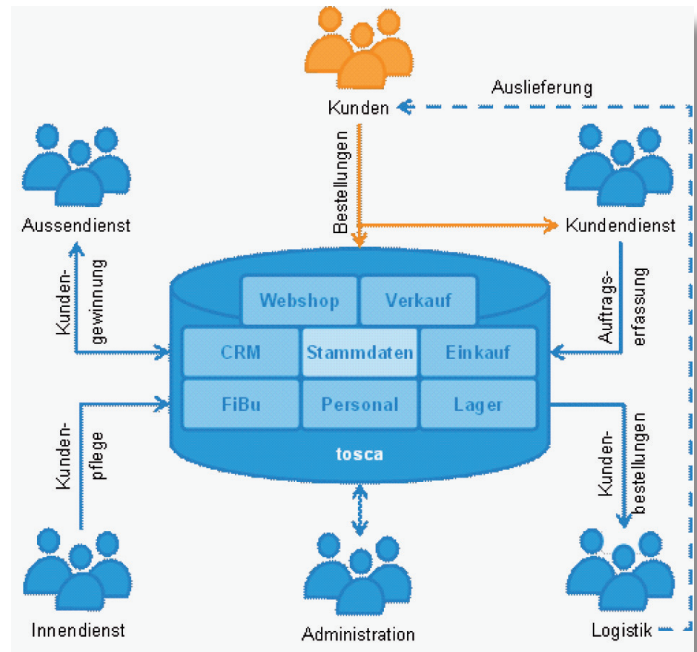
Für ein Handelsunternehmen stellen sich hinsichtlich der IT-Strategie zwei zentrale Fragen: Erstens, wie viel Flexibilität soll der Standardisierung durch automatische Prozesse geopfert werden, um Kundenwünsche zu berücksichtigen? Zweitens, inwiefern sind spezialisierte Applikationen und entsprechende Schnittstellen notwendig?

Büro Schoch verfolgt bei der IT eine Integrationsstrategie: Die Mitarbeitenden sollen möglichst wenig zwischen verschiedenen Applikationen wechseln und Daten manuell übertragen müssen. Idealerweise können die Mitarbeitenden über alle Sortimentsbereiche (Papeterie, Bürobedarf, Büromöbel) ihre waren- und verwaltungsbezogenen Tätigkeiten in einer Anwendung erledigen:

- + Auftragsbearbeitung
- + Lager und Logistik
- + E-Commerce / Webshop
- + Kassenabwicklung
- + CRM
- + Buchhaltung & Controlling

Hohe Integration

Nach der Evaluation verschiedener Lösungen entschied sich Schoch für die ERP-Lösung toska, die von dynasoft speziell für KMU der Handelsbranchen entwickelt wurde. Ausschlaggebend für den Entscheid waren der umfassende Funktionsumfang, die Flexibilität in den Abläufen sowie die einfache Zusammenarbeit bei spezifischen Erweiterungsprojekten. Neben toska benötigt Schoch nur noch Office- und Publishing-Applikationen zur Erbringung seiner Dienstleistungen.



Die hohe Integration der Anwendungen kann im folgenden Schaubild dargestellt werden:

- + Der Aussendienst verwaltet alle Aufgaben im CRM-Modul: Sie erfassen potentielle Kunden und ihre Kontaktdaten sowie Termine und Vereinbarungen. Zudem können sie die Ansprache potentieller Kunden mittels elektronischen und papierbasierten Direct Mailings aus dem CRM heraus steuern.
- + Der Kundendienst berät Kunden am Telefon und erfasst die Bestellungen, so dass die Mitarbeitenden in der Logistik mit der Zusammenstellung und Auslieferung beginnen können. 75% aller Kundenaufträge erfolgen über den Webshop und werden automatisch in toska eingelesen.
- + Der Innendienst betreut die bestehenden Kunden, indem sie Offerten und Rechnungen im Modul Verkauf erstellen, Adressänderungen im CRM erfassen und Kundenstatistiken erstellen.
- + Die Bestandsführung toska stellt sicher, dass Bestellungen automatisch ausgelöst werden, wenn Unterbestand erreicht wird. Die meisten Artikel werden via EDI direkt aus toska heraus an die Lieferanten ERP übermittelt.

- + Die Mitarbeitenden im Lager erhalten aus toscA die Rüstlisten zur Zusammenstellung der Lieferungen und die Chauffeure die Lieferscheine für die Auslieferung der Bestellungen.
- + Die Mitarbeitenden in der Administration führen die Buchhaltung und erstellen Controlling-Berichte zuhanden der Geschäftsleitung.

Effizienzsteigerungen mittels spezifischen Erweiterungen

dynasoft erweitert toscA projektweise entsprechend den spezifischen Anforderungen von Schoch, um die Mitarbeitenden von manuellen Aufgaben zu entlasten und ihnen mehr Möglichkeiten für die Erfüllung kundenspezifischer Wünsche zu bieten. Die grundsätzliche Releasefähigkeit bleibt trotzdem gewahrt.

- + Retouren-Management: Die Kundenretouren können einfach und optimiert verarbeitet werden. Mit wenigen Eingaben werden die Artikel ins Lager eingelagert oder für den Rückversand an den Lieferanten bereitgestellt.
- + Rückstands-Management: Die Liefertermine betreffend Artikel, die nicht sofort geliefert werden können, werden dem Kunden präziser mitgeteilt. Dies erfolgt auf dem Lieferschein oder via E-Mail.
- + Das CRM-Modul wurde mit Auswertungen über die Kundenbesuche zuhanden des Aussendienstes erweitert, um ihm einfach und schnell einen Überblick z.B. über Kontakte, Umsatzzahlen, Termine und Aktivitäten usw. zu geben.
- + Elektronische Anbindungen: Durch die strategische Allianz mit Staples Inc. mussten die ERPs der Schweizer Staples-Kunden an toscA angebunden werden, so dass die Kunden den Webshop von Schoch als integrierten Bestandteil ihres ERPs oder ihres Intranets wahrnehmen und direkt bestellen können.
- + Kanban-System: Schoch Mitarbeitende kontrollieren periodisch beim Kunden vor Ort, ob Artikel fehlen, die gemäss einem kundenspezifisch festgelegten Sortiment vorrätig sein sollten. Fehlende Artikel erfassen sie via mobile Scanner, womit eine manuelle Erfassung der Bestellung in toscA entfällt. Der Kunde wird von der Bestellung und Lieferung dieser Sortimentsartikel vollständig entlastet.
- + Der Webshop wurde sowohl hinsichtlich Design als auch Funktionen aktualisiert. Das Design wurde von einer Drittfirma vollständig neu gestaltet und von dynasoft umgesetzt. Neben der engeren Integration in den Webauftritt von Schoch verbessert dynasoft das Käuferlebnis mit einer stärkeren Suchfunktion inklusive automatischen Wortvervollständigungen.

Eingesetzte Module und Funktionen

- + Basismodul (Stammdaten, Einkauf, Verkauf, Lager, Logistik)
- + Finanzbuchhaltung
- + Personalwesen
- + CRM
- + Comfort-Queries (und Discoverer)
- + WebShop (inkl. PunchOut-Lösungen mit diversen Grosskunden)
- + Katalogmanagement
- + Vertragsmanagement
- + PaperFox (Kassenlösung)
- + Business Integration (EDI,XML)

Kundennutzen

Transparenz in den Geschäftsprozessen, Flexibilität in den Anwendungen sowie eine solide Datenbasis für alle Anwendungsbereiche umschreiben den Nutzen von toscA für Büro Schoch und seine Anwender.

Mit toscA hat Büro Schoch eine ERP-Lösung eingeführt, die die Strategie der hohen Integration vollumfänglich unterstützt ohne den Raum für die Berücksichtigung kundenspezifischer Wünsche unnötig einzuschränken. Dank dem Engagement von dynasoft sowie den kurzen Entscheidungswegen bei Schoch können zudem Optimierungen an der Lösung und Anbindungen neuer Kunden oder Lieferanten über Electronic Data Interchange in kurzer Zeit vorgenommen werden – was eine wichtige Differenzierungsmöglichkeit gegenüber Mitbewerbern darstellt.

Anwender-Tipp

«toscA unterstützt und entlastet meine Mitarbeitenden bei Routinetätigkeiten ohne sie bei der Ausführung kundenspezifischer Wünsche stark einzuschränken.»

Thomas Schoch, CEO

