

CROSS-CHANNEL-STRATEGIE MIT PERSÖNLICHER NOTE

Allein im Heimatmarkt werden mehr als 150.000 Kunden durch 1.720 Mitarbeiter im Innen- und Außendienst betreut. Neben einem Onlineshop und 34 Verkaufsstandorten in Deutschland obliegt dabei den 700 Außendienstmitarbeitern (ADMs) die persönliche Betreuung der Kunden. Denn der Faktor Mensch und der direkte Kontakt spielen in der Firmenphilosophie nach wie vor eine wichtige Rolle.

Das Angebot an Produkten mit mehr als 100.000 Werkstatt-, Montage- und Befestigungsartikeln ist ebenso umfangreich und vielfältig wie die Kunden von FÖRCH. Dabei ist der ADM ein zentrales Element in der Vertriebsstrategie. Er kennt seine Kunden und deren Branche und berät diese mit maßgeschneiderten Angeboten. Die individuellen Preise und Rabatte dazu wurden in der Vergangenheit von den ADMs manuell in das bestehende ERP-System eingepflegt.

HERAUSFORDERUNGEN ZUSAMMEN MEISTERN

Im Zuge einer Systemumstellung auf SAP zusammen mit erforderlichen Preisanpassungen galt es für den Vertrieb und die ADMs eine große Hürde zu überwinden. Die Preise mussten in das neue Preismodell überführt werden, das zusammen mit dem SAP ERP-System eingeführt wird. Schnell war erkennbar, dass man hier eine passende Anwendung finden musste, um die ADMs zu unterstützen. Das Team um Stefan Puhane, Projektmanager ERP-Systeme bei FÖRCH, prüfte verschiedene Alternativen wie MS Excel oder Forms, doch keine konnte die gewünschten Anforderungen erfüllen. Unter anderem war ein Anspruch, dass die neue Lösung mit der bestehenden IBM Cognos BI-Anwendung harmoniert, die den Führungskräften und ADMs bereits zur Vertriebssteuerung dient. Auch Sicherheitsaspekte bei der Nutzung der iPads, die im Außendienst eingesetzt werden, waren zu berücksichtigen.

Da kam die mip GmbH ins Spiel. Markus Ruf, Geschäftsführer der mip, begleitet FÖRCH mit seinem Team seit vielen Jahren in Data Warehouse- und Datenanalyse-Projekten. Er hatte eine Anwendung parat, die schon in anderen Kundenprojekten erfolgreich eingesetzt wurde. Mit Apparo Fast-Edit, einem idealen Add-on zur Konsolidierung von Dateneingaben, vor allem für viele Anwender, war die perfekte Lösung gefunden. Das Tool vereinfacht nicht nur die Dateneingabe, sondern ebenso das Änderungs- und Versionsmanagement und erlaubt sowohl das Kommentieren als auch das Erstellen von Workflows. Vorrangig für IBM Cognos Analytics designed, erfüllte es genau die gewünschten Anforderungen: Die Integration auf der einen Seite und die Möglichkeit, die Security-Parameter von IBM Cognos zu übernehmen und somit auf der anderen Seite eine sichere Nutzung der iPads zu ermöglichen.

„Apparo hat unseren Vertrieb sehr gut dabei unterstützt, die aktuellen Verkaufspreise in ein neues „Brutto-Rabatt-System“ zu überführen. Von der mip wurden mehrere individuelle Buttons und Filtermöglichkeiten programmiert, damit die Überführung der Preise für den Außendienst mit einem überschaubaren Zeitaufwand möglich war. Dies hat uns die Arbeit sehr erleichtert. Auch während der Überführung wurden noch weitere Funktionen durch die mip sehr zügig umgesetzt.“

D. Hamberger, Theo Förch GmbH & Co. KG, Assistent Vertriebsleitung

AUS MASSE WIRD KLASSE

FÖRCH SETZT AUF
FAST-EDIT MIT
APPARO

THEO FÖRCH GMBH & CO. KG

Aus der elterlichen Scheune von Gründer Theo Förch entstanden, ist die Theo Förch GmbH & Co. KG (FÖRCH) heute eine international erfolgreiche Unternehmensgruppe und zählt zu den führenden Anbietern von Produkten für Handwerk und Industrie. Das Unternehmen ist seinen Wurzeln treu geblieben und hat seine Firmenzentrale nach wie vor in Neuenstadt am Kocher (Baden-Württemberg) unweit des einstigen Standorts. Neben Deutschland gibt es über 55 Ländervertretungen weltweit und 22 Ländergesellschaften.

AUF EINEN BLICK

Eine ERP-Systemumstellung und geplante Preisanpassungen erfordern eine komplette Überarbeitung der gewährten Preise und Rabatte. Eine Herausforderung für den Vertrieb und die Außendienstteams von FÖRCH. Gemeistert wird diese Aufgabe durch eine Applikation basierend auf Apparo Fast-Edit zur konsolidierten Dateneingabe, gemeinsam entwickelt von mip und FÖRCH.

HERAUSFORDERUNG

- Die Eingabe von Massendaten in das ERP-System musste realisiert werden.
- 700 Außendienstmitarbeiter (ADMs) in Deutschland sollen in die Lage versetzt werden, einfach und schnell sehr viele Preise und Rabatte in das System einzupflegen.

LÖSUNG

- Projektteam von mip und FÖRCH entwickeln eine Applikation.
- Implementierung von Apparo Fast-Edit 3.2 zur Konsolidierung der Dateneingaben
- Weitere eingesetzte Software: IBM Cognos Analytics 11.1.7, IBM Db2 11.1

ERGEBNIS

- Schnelle Projektumsetzung innerhalb weniger Monate vom Proof of Concept bis zum Produktivbetrieb.
- Schnelle Eingabe von Massendaten durch 700 ADMs.
- Validierung der Daten bei Eingabe durch Plausibilitätsprüfungen.
- Erleichterung bei den Massendateneingaben und Senken der Fehlerquote durch Unterstützungsbuttons.
- Einheitliche Preis- und Rabattstrukturen durch Vorschlags- und Vorgabewerte.
- Zufriedenes Projektteam, Management und Vertriebsteam.

AUSBLICK

- Schnelle Identifizierung weiterer Einsatzgebiete im Vertrieb.
- mip und FÖRCH setzen bereits ein weiteres Apparo-Projekt zur Provisionsfreigabe um.
- Die Durchführung der Umsatzplanung mit Apparo ist angedacht

SCHNELLER START BRINGT SCHNELLE ERFOLGE

Die Entscheidung für Apparo Fast-Edit war gefallen und es konnte losgehen. Das Projekt „Preismodell 4.0“ wurde in enger Zusammenarbeit mit Susanne Fischer, Business Analystin, Daniel Hamberger, Assistent der Vertriebsleitung und Stefan Puhane gestartet. Beginnend im Dezember 2020 mit dem Proof of Concept, wurde die Entwicklung und Implementierung ab März 2021 fortgesetzt. Schon Ende Mai konnten die ADMs produktiv damit arbeiten. Mitte Juli 2021 schlossen alle ADMs die erste Runde ab und hatten ihre Preise das erste Mal überführt.

Durch die Integration von Apparo in IBM Cognos wurde zudem für die ADMs die Möglichkeit geschaffen, in einer gewohnten Umgebung zu arbeiten, in welcher sich auch viele ihrer anderen Berichte bereits befinden. Beispielsweise unterscheidet sich das Aufrufen des Apparo-Berichts nicht vom Vorgehen des Aufrufens der existierenden Cognos-Berichte.

Doch die Anwendung versetzte nicht nur die ADMs in die Lage, die Werte schnell einzugeben, sondern brachte auch eine ganze Reihe von weiteren Verbesserungen mit sich. Durch die Applikation wurde die Möglichkeit geschaffen, Daten in die IBM Db2-Datenbank zurückzuschreiben, eine Funktion, die vorher nicht vorhanden war. Es wurden Plausibilitätsprüfungen eingebaut, um die Daten sofort zu verifizieren. Spezielle Unterstützungsbuttons erleichtern die Massendateneingaben und senken die Fehlerquoten. So können die ADMs beispielsweise eine hohe Anzahl an Artikeln auf den Bildschirm holen und mit einem Klick die Preise und/oder Rabatte eingeben. Man stelle sich vor, wie lange es gedauert hätte, diese vielen Positionen mit einer anderen Vorgehensweise zu editieren. Es wird zusätzlich mit Vorschlags- und Vorgabewerten gearbeitet, was schlussendlich zu vereinheitlichten Preis- und Rabattstrukturen führt.

Da ist es nicht verwunderlich, dass nicht nur das Projektteam, sondern auch das Management äußerst zufrieden mit dieser Lösung ist. Von den ADMs gab es ebenfalls nur positives Feedback, zumal das Marketingteam von FÖRCH im Vorfeld dafür gesorgt hatte, den Vertrieb für die Aktion zu gewinnen. Alles wurde sehr professionell vorbereitet und das Vertriebsteam mit Videos geschult und motiviert. Zusätzlich unterstützten dedizierte Ansprechpartner die ADMs bei Fragen.

ZUFRIEDENHEIT FÖRDERT NEUE IDEEN

Im Verlauf des Projektes erkannte das Team um Stefan Puhane sehr schnell das Potenzial von Apparo. Viele Funktionen wären so in Excel oder Forms nicht umsetzbar gewesen. Anwendungen, die zu Beginn der Entwicklung noch nicht geplant waren, konnten dank der Flexibilität von Lennard Schütte, Data Consultant bei der mip GmbH, schnell umgesetzt werden.

Die Funktionalität der Anwendung und die einfache Handhabung führte gleich zu weiteren Überlegungen neuer Einsatzgebiete, vor allem im Vertrieb. So ist aktuell eine Applikation zur Berechnung der Provisionen, die mit einem Apparo Workflow gekoppelt wird, in der Entwicklung. Damit können zukünftig die Führungskräfte die Werte prüfen, genehmigen, durch manuelle Eingabe verändern und entsprechende Kommentare hinterlegen. Des Weiteren ist angedacht, die Umsatzplanung künftig darüber abzuwickeln.

Bei so vielen Ideen hat sich die Investition schnell amortisiert und sicher werden weitere Abteilungen in den Genuss kommen, sich die Arbeit mit Apparo zu vereinfachen.

KONTAKT



mip GmbH

Fürstenriederstr. 267 | 81377 München

Tel.: +49 - 89 - 589394 0

Internet: www.mip.de