

Branche: Handel

Mobile Ordererfassung steigert die Produktivität im Außendienst

Verfasst am: 03.06.2004

Die Außendienstmitarbeiter der Trade art GmbH nehmen Händlerbestellungen für Sport- und Modeartikel mit einem mobilen Pocket PC auf. Sie nutzen dafür eine Lösung von COMELEO Systems, die auf dem .NET Compact Framework basiert. Die Anzahl der täglichen Kundenkontakte stieg um mehr als 50 Prozent.

Außendienstmitarbeiter der Trade art GmbH haben ihr mobiles Mini-Office bei jedem Kundenbesuch dabei. Wo immer sie sich aufhalten – Bestellungen für die Trendprodukte führender amerikanischer Sportswear-Marken erledigen sie jetzt fast nebenbei. Eine Unterschrift des Händlers direkt auf dem Touchscreen des kleinen Taschencomputers, und schon ist die Order perfekt. Mit COMELEO suite, einer mobilen Verkaufslösung, die das zentrale Warenwirtschaftssystem auf Basis des Microsoft .NET Compact Framework via Web Services in Echtzeit anbindet, beschleunigt die Trade art GmbH ihren Lagerabverkauf und steigert die Zahl der täglichen Kundenkontakte um mehr als 50 Prozent.

Das Trendlabel Volcom ist nicht in jedem Warenhaus zu haben. Nur handverlesene Händler führen die Snowboard-, Skate- und Surf-Artikel des US-amerikanischen Weltmarktführers. „Volcom ist mehr als eine Marke. Volcom ist Teil der Jugendkultur und drückt das Lebensgefühl einer neuen Generation aus“, sagt Heiko Grelle, Geschäftsführer der Trade art GmbH, Holzgerlingen. Das Unternehmen hat es sich zur Aufgabe gemacht, Trends, die in den USA bereits Furore machen, auch auf dem deutschen Markt zu etablieren. Außer Volcom vertritt Trade

art hierzulande exklusiv auch Strandmode von Reef, bekannt zum Beispiel für hochmodische Flip-Flops. „Für das Markenimage solcher Firmen ist es ungeheuer wichtig, wo ihre oft limitierten Produktlinien angeboten werden. Wir wählen nur solche Handelspartner, die die Zielgruppe als Trendsetter akzeptiert“, erklärt Heiko Grelle.



Nadelöhr Auftragserfassung

Dieser selektive Verkaufsansatz zahlt sich im Sportmode-Markt aus. Er hat Trade art ein

Fast Facts



Platzhalter für Trade art Logo

Referenzkunde

Die Trade art GmbH, Holzgerlingen, ist in Deutschland Exklusivvertreter für Sportartikel und Mode von Volcom und Reef. Vertrieben werden die Produkte über ein sorgfältig ausgewähltes Händlernetz. Unter dem Label „New“ vermarktet Trade art außerdem eigene Wakeboards, gemeinsam mit dem Weltmeister dieser Sportart. Die knapp 20 Mitarbeiter des 1997 gegründeten Unternehmens erwirtschaften einen durchschnittlichen Jahresumsatz von rund 7,5 Millionen Euro.

Problem

Die herkömmliche Ordererfassung mit Laptop oder Notizblock war für den Außendienst ungeeignet. Sie dauerte zu lange, war nicht mit dem Warenwirtschaftssystem integriert und führte letztlich zu Auftragsstau.

Lösung

Außendienstmitarbeiter erfassen Bestellungen mit einem mobilen Taschencomputer, auf dem das .NET Compact Framework installiert ist. Web Services sorgen für regelmäßigen Datenabgleich und prüfen online, ob die Ware die Ware im Lager verfügbar ist.

rasantes Wachstum beschert – und damit die wenigen Innendienstmitarbeiter des noch jungen Unternehmens gehörig unter Druck gesetzt: „Aufträge erfasste der Außendienst zum Teil noch mit Bleistift und Notizblock. Zwar waren auch einige Laptops im Einsatz, sie waren aber nicht in eine durchgängige EDV-Lösung eingebunden“, erinnert sich Marco Prosch, EDV-Chef von Trade art. Immer mehr Papier stapelte sich auf den Schreibtischen und verzögerte die Auftragsabarbeitung. Zudem mangelte es an einer nahtlosen Verbindung zum Warenwirtschaftssystem. Trade art war nicht in der Lage, den Kunden tagesaktuelle Auskünfte über nachgefragte Lagerbestände in Stuttgart oder Marseille zu erteilen. Marco Prosch fasst zusammen: „Wir konnten nicht mehr hinreichend schnell auf neue Markttrends reagieren.“

Agil, mobil und kundenfreundlich



Den Ausweg aus diesem Dilemma wies die hochmobile Auftragserfassung von COMELEO Systems aus Ammerbuch. Sie ersetzt Stifte und Blöcke und auch die Laptops durch kleine, gerade einmal 200 Gramm leichte Taschencomputer. „Pocket PCs passen exakt zum Anforderungsprofil von Handelsvertretern und Außendienstlern in der Textilbranche“, sagt Udo Kleinpeter, Chef und Firmengründer von COMELEO Systems. Die Frontends basieren auf dem Microsoft .NET Compact Framework und nutzen die Software Windows Mobile 2003. Beim Rundgang durch den Showroom mit der neuen Volcom-Kollektion, auf Messen oder auch vor einem Regal im Lager eines Kunden erfassen Trade art-Mitarbeiter die Bestellpositionen im Stehen:

Sie scannen einfach die Barcodeetiketten oder klicken wahlweise im Auswahlmenü. Es ist nicht mehr erforderlich, einen geeigneten Platz zu suchen, sich zu setzen und das Notebook zu booten.

Ihr mobiles Pocket-Office können die Mitarbeiter via GPRS jederzeit mit dem Artikelstamm und den aktuellen Lagerbeständen des zentralen Warenwirtschaftssystems abgleichen. Ist das gewünschte T-Shirt im Augenblick in schwarz nicht lieferbar, kann der Mitarbeiter das gleiche Modell zum Beispiel in dunkelblau anbieten. Ein Klick, und das entsprechende Produktfoto erscheint zur Illustration auf dem Display. So wird den Kundenwünschen besser entsprochen; außerdem steigt das Bestellvolumen.



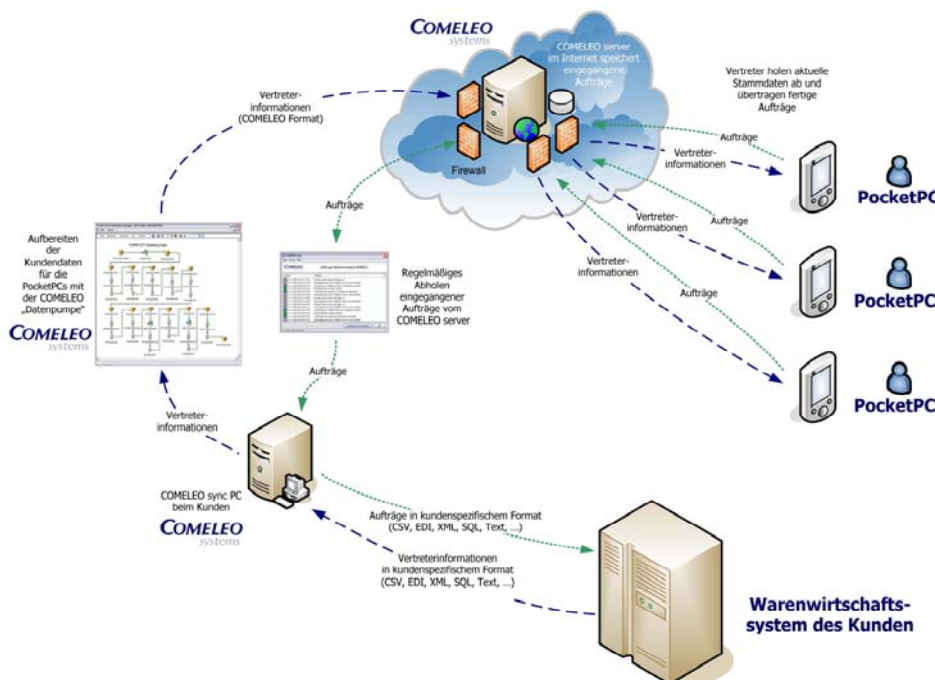
Ist die Order schließlich komplett, unterschreibt der Händler direkt auf dem Touchscreen des Pocket PCs. Binnen Minutenfrist folgt automatisch eine schriftliche Bestellbestätigung, entweder als Faxausdruck oder per E-Mail mit PDF-Anhang. „Die Produktivität unserer Auftragserfassung hat sich verdoppelt. Die Zahl der pro Tag betreuten Kunden stieg von 2,3 auf 3,5“, berichtet Heiko Grelle begeistert. Hinzu kommt, dass er jetzt jederzeit einen Überblick über alle laufenden Bestellvorgänge hat. Trade art kann frühzeitig erkennen, wo die Schwerpunkte in der nächsten Saison liegen werden und marktgerechter einkaufen; der Zeitaufwand für die Saisoneinkäufe im Februar und August sank von sechs auf heute nur noch vier Wochen.

Technologie, die inspiriert

Erfolgreich kann ein mobiles Auftragsystem nur sein, wenn die Performance stimmt. Weder Mitarbeiter noch Handelspartner würden andernfalls die Lösung akzeptieren. „In diesem Punkt ist Microsoft .NET der Java 2 Micro Edition um Längen voraus“, urteilt Udo Kleinpeter. „Mit Visual Studio .NET stellt Microsoft zudem eine überzeugende, hochproduktive Entwicklungsumgebung zur Verfügung, so dass uns die Entscheidung seinerzeit nicht schwer fiel.“ Die Idee für COMELEO sei maßgeblich von der neuen Microsoft-Technologie inspiriert, besonders von deren viel versprechendem Web-Service-Konzept. Ein Web Service erledigt beispielsweise den Abgleich des Artikelstamms zwischen Pocket PC und Firmenserver. Ein anderer ist für den Onlinecheck auf Lagerverfügbarkeit zum Bestellzeitpunkt verantwortlich – und befreit Trade art damit von jeder manuellen Auftragsnachbearbeitung.

„Die mobile Bestellerfassung über das Microsoft .NET Compact Framework macht unseren Außendienst um 50 Prozent produktiver.“

Heiko Grelle
Geschäftsführer
Trade art GmbH, Holzgerlingen



Mobile Auftragserfassung über das Microsoft .NET Compact Framework.

COMELEO verwaltet sämtliche Daten im universellen Format XML (Extensible Markup Language). „.NET bietet für den systemübergreifenden Standard eine ideale Plattform“, meint Kleinpeter. XML garantiert einen reibungslosen Datenfluss über Betriebssystemgrenzen hinweg. Bei Trade art arbeitet COMELEO beispielsweise nahtlos mit dem bisherigen Warenwirtschaftssystem, einer Eigenentwicklung, zusammen. Alle dafür erforderlichen Schnittstellen stellt der Microsoft BizTalk Server 2004 bereit. „Wir können die Vorteile der mobilen Auftragserfassung mit COMELEO nutzen, ohne schon jetzt über eine mögliche Modernisierung unserer ERP-Software entscheiden zu müssen“, schildert Marco Prosch einen auch für andere Mittelständler in der Branche wichtigen Aspekt. COMELEO hält die Einstiegsinvestitionen gering und alle Optionen für die Zukunft offen. Dank der BizTalk-Technologie erfordert auch die spätere Integration renovierter oder komplett ausgetauschter ERP-Systeme keinerlei zusätzliche Programmierung. Die Anbindung erfolgt einfach über eine grafische Datenfeld-Zuordnung mit dem BizTalk Server. Das geht nicht nur schnell, sondern macht außerdem unabhängig von kostspieligen Fremdleistungen.

„Ohne .NET hätte ich meine Geschäftsvision der mobilen Auftragserfassung niemals verwirklichen und meine Firma niemals gründen können.“

Udo Kleinpeter
Geschäftsführer
COMELEO Systems GmbH & Co.
KG, Ammerbuch

Für Udo Kleinpeter steht fest: „Mit der mobilen Auftragserfassung unterstreicht die Trade art GmbH ihr Image als progressives Handelsunternehmen. Sie vertreibt nicht nur hochinnovative Produkte, sondern tut dies auch auf besonders innovative Weise.“ Er selbst kann sich über einen wichtigen Referenzerfolg freuen, der im Zielmarkt nicht ohne Resonanz bleiben wird. Denn COMELEO Systems ist der Beweis gelungen, dass auch der Mittelstand mit moderatem Kapitaleinsatz enormen Nutzen aus der Microsoft-Technologie ziehen kann.

„Ohne .NET hätte ich die Geschäftsidee von COMELEO niemals verwirklichen und mein Unternehmen niemals gründen können“, bekennt der Firmenchef. Damals, vor zwei Jahren, war die Technologie noch keineswegs etabliert, sondern erst im Betastadium verfügbar. Doch Udo Kleinpeter hatte Vertrauen: „Hätte Microsoft seine Entwicklungsversprechen nicht in vollem Umfang gehalten, wäre COMELEO heute nicht mehr am Markt.“

Referenzunternehmen	Partner	Geschäftskundenbetreuung Microsoft
Marco Prosch Trade art GmbH Boslerstraße 27 71088 Holzgerlingen Tel.: +49 (0)7031 6884 010 Fax: ((Bitte ergänzen)) E-Mail: Marcus.Prosch@volcomstone.de www.volcom.com	Udo Kleinpeter COMELEO systems GmbH & Co. KG Schwabstraße 37 72119 Ammerbuch Tel.: +49(0)7073 500 680 Fax: +49(0)7073 500 681 E-Mail: udo.kleinpeter@comeleo.de www.comeleo.de	Microsoft Deutschland GmbH Communication Center Geschäftskundenbetreuung Konrad-Zuse-Straße 1 85716 Unterschleißheim Tel.: 0 18 05/22 95 52 Fax: 0 18 05/22 95 54 E-Mail: btob@microsoft.com 0,12 Euro pro Minute, deutschlandweit

Microsoft .NET ist Software, die Menschen, Informationen, Systeme und Geräte durch Web Services verbindet. Web Services sind eine Kombination von Protokollen, die unterschiedlichen Computern die Kommunikation durch den Austausch von Nachrichten ermöglichen. Web Services verwenden die Industriestandards XML, SOAP und WSDL, um die Zusammenarbeit zwischen Systemen, Plattformen und Programmiersprachen sicherzustellen.

.NET ist in die Produkte und Dienstleistungen von Microsoft integriert und schafft damit die Voraussetzung, sichere Lösungen mit Web Services schnell erstellen, verteilen, effizient verwalten und einfach benutzen zu können. Diese Lösungen integrieren Informationen aus unterschiedlichen Quellen und stellen sie jederzeit, überall und auf beliebigen Geräten zur Verfügung.

Wenn Sie mehr über Microsoft .NET und Web Services erfahren möchten, besuchen Sie bitte die folgenden Webseiten:

<http://www.microsoft.com/germany/net/>
<http://msdn.microsoft.com/webservices/default.aspx>

© 2004 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.