business process ideas & solutions

bpi solutions
success story

KOINOR

Ganzheitliches Informationsmanagement - Kunden und Geschäftspartner im Blick

Prozessoptimierung und höhere Effizienz von der Herstellung bis zum Verkauf

bpi solutions

Vom einzelnen Polsterer hin zu einem der bedeutendsten Polstermöbelhersteller in Europa.

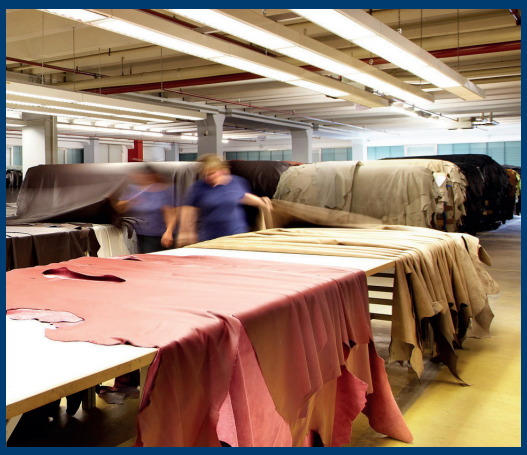
Der weltweit agierende Polstermöbelhersteller KOINOR Polstermöbel GmbH & Co. KG überzeugt in Fertigung und Produktion mit innovativer Technik. Bei KOINOR werden dabei stets die Geschäftsprozesse im Blick behalten. Dieser Anspruch findet sich ebenfalls in der Informationstechnologie wieder. KOINOR setzt seit vielen Jahren Lösungen von bpi solutions ein.

KOINOR Polstermöbel GmbH & Co. KG

KOINOR hat sich aus bescheidenen Anfängen zu einem der bedeutendsten Polstermöbelhersteller in Europa entwickelt. Die Betriebsfläche fasst rund 50.000 qm und verteilt sich auf 4 Betriebsstätten. Mit rund 430 Mitarbeitern stellt KOINOR sämtliche Produkte in Deutschland her. Pro Jahr werden ca. 600.000 qm Leder und ca. 200.000 laufende Meter Stoffe und Mikrofasern verarbeitet. Täglich werden über 600 Sofas und Sessel an den Fachhandel in Deutschland, Europa und Übersee geliefert. Optimale Arbeitsbedingungen sorgen dafür, dass sich die erfahrenen Polsterermeister ausschließlich der Perfektion der edlen Polstermöbel widmen können. Grundvoraussetzung, um all diese individuellen Wünsche realisieren zu können, ist eine ausgefeilte Fertigungslogistik: KOINOR fertigt just in time! Aus diesem Grund werden die Möbel bereits nach 4-5 Wochen ausgeliefert. Nur mit der Kombination all dieser Faktoren sind auf Dauer qualitativ erstklassige und bezahlbare Polstermöbel produzierbar.

Effiziente Aufbereitung der Verkaufsunterlagen

Als international ausgerichtetes Unternehmen setzt KOINOR für die Darstellung der Polstermöbel auf perfekte und aktuell gepflegte Produktinformationen für alle Vertriebskanäle in verschiedenen Sprachen. Ein Garant für ein effizientes Kundenmanagement und gezieltes Marketing ist bei KOINOR seit vielen Jahren die Informationstechnologie. Bereits 1998 startet KOINOR mit dem Vorläufer des heutigen bpi Publishers. Die Cross Media Publishing Lösung überzeugte bereits bei den ersten Präsentationen mit dem medienübergreifenden Konzept in einer zentralen Produktdatenbank, die allen Benutzern im Unternehmen sämtliche Informationen bedarfsgerecht zur Verfügung stellt. Das Unternehmen schätzt den bpi Publisher, der das Management der Produktdatenvielfalt in einem einheitlichen System ermöglicht. Harald Riemer, Leitung Marketing bei KOINOR: „Ohne Publisher ist das Tagesgeschäft heute nicht mehr vorstellbar. Im Zusammenspiel mit Adobe InDesign deckt der Publisher unsere Anforderungen als zentrales Steuerungssystem im Publishingbereich perfekt ab. Die übergreifende Integration der Daten und des Layouts ermöglicht Medien- und Systembrüche auszuschalten. Alle relevanten Informationen wie Artikel, Varianten, Beschreibungen, mehrsprachige Texte, Preise, Konditionen und Fotos werden in der Produktdatenbank verwaltet, die mit unserem Warenwirtschaftssystem verbunden ist“.



Gemeinsame Datenbasis

Nahezu zeitgleich fiel die Entscheidung für die CRM-Branchenlösung bpi Sales Performer furniture. Neben der effizienten Erstellung der Verkaufsunterlagen sollte der Innen- und Außendienst optimal mit Informationen zu Kunden und Händlern ausgestattet werden, denn Qualität spielt für KOINOR nicht nur bei der Fertigung, den Materialien und Prüfprozeduren eine wichtige Rolle, sondern ebenso im Kontakt- und Kundenmanagement.

Entsprechend vielseitig und flexibel muss die Lösung für eine durchdachte Kundendatenverwaltung und eine optimale Vertriebssteuerung sein, die das Unternehmen in der Rolle des Hersteller und des Beraters für Händler und Endkunden unterstützt. Kundendaten, wie Adressen, Ansprechpartner, Marketingaktionen, Auftragsbestände sowie Daten zum Vertragswesen und Auswertungen müssen aktuell abrufbar und zentral gespeichert sein. Alle Wünsche und Bedürfnisse der Kunden werden gesammelt und den Beteiligten im Unternehmen zur Verfügung gestellt werden. Gleichzeitig sollen zusätzliche Informationen zum Status der einzelnen Modelle, Artikel und Programme zur Planung gewonnen werden. Statistiken und Analysen der Vergangenheitswerte sollen Aufschluss geben um das folgende Geschäftsjahr noch besser planen zu können.

„Für uns ist neben der funktional beeindruckenden Lösung ebenso das Verständnis für unsere Materie und das Branchen Know-how wichtig. Die vor der Implementierung geleistete Arbeit, die Überprüfung der Arbeitsabläufe sowie die Auswertungen der zahlreichen Datenbanken wurde vom Team der bpi solutions in Zusammenarbeit mit unseren IT-Spezialisten höchst professionell geleistet“, betont Christian Wachter, EDV Leitung KOINOR.

360 Grad-Blick

Transparenz, Wissen, schnelle und effiziente Abläufe sind bei KOINOR entscheidend für den dauerhaften Erfolg. Der Sales Performer bietet einen umfassenden 360-Grad-Blick auf alle relevanten Themengebiete des Kundenmanagements. Mit integrierter Schnittstelle zum bpi Publisher schließt die CRM-Branchenlösung die Lücke zwischen Vertrieb, Marketing und Service und überzeugt mit seiner Anpassungsfähigkeit sowie der Bearbeitung aller Vorgänge ohne Medienbruch.

Klar definierte Workflows, Zuständigkeiten und Eskalationsregeln stellen bei KOINOR sicher, dass jede Anfrage umgehend beantwortet wird. Der Sales Performer sorgt für einen transparenten Informationsfluss und kurze Reaktionszeiten.

Analyse und Vorausschau

Für eine noch gezieltere Ansprache der Kunden und Geschäftspartner sind die Analysemöglichlichkeiten von entscheidender Bedeutung um die Qualität der Datenbestände nachhaltig zu

verbessern. Daher unterstützt der bpi Sales Performer furniture den Innen- und Außendienst neben den klassischen Aufgaben der Informationsbereitstellung von der Planung bis zum Platzierungsmanagement mit umfassenden Analysen. Das Platzierungsmanagement mit dem umfassenden Platzierungsvergleich liefert KOINOR wichtige Hinweise über die Umschlagshäufigkeit vom Einzelartikel bis zum kompletten Möbelprogramm. Die erzielten Ergebnisse werden gemäß der definierten Kennzahlenstruktur auf verschiedensten Ebenen ausgewertet, sowohl für die unterschiedlichen Möbelprogramme, als auch nach Händlern, Regionen und Verkaufsgebieten. Ferner kann die Vertriebs- und Geschäftsleitung mit den vielfältigen Analysen genauere Jahresplanungen umsetzen und neue Aktionen zielgenau definieren.
Stefan Krauß stellt fest: "Der Sales Performer löst die hohen organisatorischen Anforderungen, insbesondere beim Platzierungsmanagement, ganz im Sinne unserer Anforderungen. Die Statistiken liefern uns sehr aufschlussreiche Auswertungen. Sämtliche Verkaufsprozesse werden mit dem Sales Performer analysiert. Wir erhalten alle gewünschten Daten und Listen auf Knopfdruck. Darüber hinaus bietet die benutzerfreundliche Lösung umfassende Hilfe und punktet durch Flexibilität und hohe Akzeptanz bei den Anwendern." Und Christian Wachter ergänzt: "Wir konnten mit Hilfe der beiden Anwendungen das Vertriebsontrolling, die Kundenbetreuung sowie die Auswertungen und Erfolgskontrollen spürbar verbessern."

Archiv und DMS als Informations-Managementsystem

Zu Beginn des Jahres 2008 folgte die unternehmensweite Einführung eines neuen Archiv- und DMS-Systems. Das Altsystem erfüllte nicht mehr die gestiegenen Anforderungen in der Administration. bpi solutions hat sich mit Beratungskompetenz, Implementierungs-Know-how und langjähriger Erfahrung für Dokumenten Management Lösungen empfohlen.
Die Motivation für ein elektronisches DMS begründet Christian Wachter: „In den letzten Jahren haben wir den Informationsfluss in den Bereichen Vertrieb und Marketing deutlich verbessert. Doch in den Verwaltungsbereichen fehlte uns eine Lösung, welche die eingesetzten Systeme unternehmensweit verbindet und uns unterstützt, die neuesten gesetzlichen Anforderungen, wie z.B. revisionssichere Archivierung zu erfüllen."
Im Hause KOINOR entschied man sich daher für die zukunftsorientierte Archiv- und DMS-Lösung dataglobal CS. Ziel war es, mit der Software die künftigen Kommunikations- und Informationsanforderungen im Unternehmen abzudecken, einen besseren Überblick über im Umlauf befindliche Dokumente und ihren Bearbeitungsstatus

zu ermöglichen. Außerdem sollte dadurch auch die Zusammenarbeit mit anderen Bereichen verbessert werden.
Die praxiserprobte Standardsoftware dataglobal CS übernimmt sämtliche Dokumente automatisch aus den eingesetzten Systemen. Damit konnte der Wunsch erfüllt werden, alle Dokumente zu einem Vorgang in Sekunden am Bildschirm im Zugriff zu haben. Die hohe Funktionalität, Skalierbarkeit und vor allem die offene Architektur haben die Möglichkeiten hinsichtlich einer besseren Zusammenarbeit und insbesondere eines optimierten Wissenstransfers nochmals gesteigert.
Christian Wachter ergänzt: "Neben den vielen organisatorischen und technischen Vorteilen überzeugt die einfache Bedienung von dataglobal CS, die dazu beigetragen hat, bei den Mitarbeitern von Anfang an eine hohe Akzeptanz zu erreichen. Mit dataglobal CS haben wir eine gute Wahl getroffen."

Optimierte Datenkommunikation

Viele Abläufe und Prozesse konnten signifikant verbessert werden, dennoch bleiben in einer komplexen Organisation Bereiche, die immer noch weiterentwickelt werden können. Zu diesen Herausforderungen zählte bis in die jüngste Vergangenheit der Datenaustausch zwischen Hersteller und Handel. Aufgrund der unzähligen Möglichkeiten der Maßanfertigung, war es nur mit sehr viel Aufwand möglich die Stammdaten auf Herstellerseite und die Bewegungsdaten (z.B. Order / Orderresponse) auf Händlerseite abzugleichen.
So fiel in 2012 die Entscheidung die ausgefeilte Datenkommunikation von XcalibuR einzuführen und auf direktem Weg die Stammdaten und Bestelldaten elektronisch mit dem Handel auszutauschen. Bisher bestand die Problematik darin, dass keine Lösung über Schnittstellen für den bidirektionalen Datenaustausch bzw. eine Anbindung an das Warenwirtschaftssystem des Handelspartners verfügte. XcalibuR stellt diese 1:1 Beziehung zwischen Handelspartner und Industrie her. KOINOR sieht einen wesentlichen Vorteil im direkten Datenaustausch, mit direktem Stammdaten-, Bestelldaten- und Bestellbestätigungsabgleich. Die Rückmeldung über Transfer und Verwendung der Daten erfolgt automatisch.
Christian Wachter erklärt: „XcalibuR bietet uns ein hohes Maß an Sicherheit. Wir können unsere Stammdaten mit den partnerspezifischen Konditionen direkt austauschen. Damit haben unsere Händler die Möglichkeit, den Auswahl- und Bestellprozess deutlich zu verkürzen. Der Erfassungsaufwand wird minimiert, Rückfragen reduziert und die Fehlerquote wird bei Bestellungen durch die logisch-korrekte Zusammenstellung erheblich reduziert. Damit erreichen wir eine hohe Datenqualität und positive Auswirkungen auf die Reklamationsquote."

Parallel wurde bei KOINOR das branchenein-heitliche Datenformat „IDM Polster" eingeführt. Das neue Format stellt die kaufmännischen Daten bereit, um unterschiedlichste Anforderungen in der Möbelbranche abzubilden. Durch die tiefe Integration von XcalibuR und die Bereitstellung der kaufmännischen Daten im IDM-Format wird die Stammdatenqualität wesentlich verbessert. Ferner erfolgt die Integration zum Warenwirtschaftssystem und der Cross Media Publishing Lösung bpi Publisher. Die Pflege der Massendaten sinkt auf wenige Minuten.

Rechnungsworkflow entlastet Buchhaltung

Je größer eine Organisation, desto höher ist in der Regel die Anzahl der Eingangsrechnungen, die tagtäglich eintreffen. Im Hause Koinor entschied man sich in 2017 einen digitalen Workflows einzuführen, um die Prozesse der Rechnungsbearbeitung mit smartFIX zu automatisieren und den hohen Anforderungen gerecht zu werden. Die Rechnungen werden dabei nach ihrem Eintreffen gescannt und anschließend in einen elektronischen Freigabeprozess weitergeleitet. Die Erkennungskomponente liest zunächst die Rechnungsdaten aus und erspart so die händische Eingabe in die Finanzbuchhaltungssoftware. Parallel gleicht die Erkennungssoftware die Daten mit den hinterlegten Stammdaten ab. Stellen die Sachbearbeiter eine Nichtübereinstimmung fest, etwa bei schlechter Lesbarkeit oder falscher Schreibweise, können sie in einer Nachbearbeitungsmaske zuvor noch Korrekturen vornehmen. „Bei der Rechnungserkennung kommt es stark auf diese Quote an: Je höher sie ist, desto produktiver arbeitet die Buchhaltung. Wir können durch die schnellere Verarbeitung die Prozessdauer senken und Personalressourcen effizienter einsetzen", stellt Christian Wachter fest.

Intelligentes E-Mail-Management

Getrieben von Compliance-Anforderungen müssen immer mehr Geschäftsprozesse bei Koinor langzeitarchiviert werden. So folgt in 2018 der Ausbau der dataglobal CS Suite um die E-Mailarchivierungskomponente. Damit werden eingehenden als auch die ausgehenden E-Mails und deren Anhänge sicher gespeichert und mit Hilfe regelbasierender Kriterien revisionssicher archiviert. Das breite Spektrum an E-Mail- und Dokumenten-Management-Funktionen, die vordefinierten E-Mail-Archivierungs-Policies sowie das unkomplizierte Archivierungskonzept sorgen für eine bedienerfreundliche Handhabung bei allen Abläufen im Tagesgeschäft. Ferner werden durch die E-Mailarchivierung die Mailserver entlastet und den administrativen Aufwand spürbar reduziert.

Aus Reklamationen Chancen machen

Das Unternehmen legt seit jeher großen Wert auf eine zielführende Interaktion mit den Kunden. Für diese Zielerreichung setzen die Oberfranken seit vielen Jahren auf die Lösungen von bpi solutions. Die CRM-Lösung bpi Sales Performer unterstützt im Hause KOINOR die wirkungsvollere Pflege der Kundenbeziehungen und hilft bei der Optimierung der Prozesse im Innen- und Außendienst. Ergänzend wurde in 2019 der Reklamationsworkflow umgesetzt. Im Hause KOINOR wurde zuerst der Reklamationsprozess gründlich analysiert, optimiert und visualisiert. Auf dieser Basis wurde ein komplexer Reklamationsworkflow im bpi Sales Performer angelegt. Jeder einzelne Vorgang im Workflow wurde mit Zuständigkeiten und Sollbearbeitungszeiten ausgestattet. So ist jederzeit ersichtlich, welcher Vorgang zu erledigen ist, wie viele Vorgänge bei den einzelnen Mitarbeitern aufgehängt sind und wo eine Reklamation zeitlich eskaliert. Die Kommunikation mit allen Beteiligten läuft im Workflow teilautomatisiert ab.

So werden z. B. einem beauftragten Reparaturdienstleister die notwendigen Daten digital übermittelt. Der zurückgeschickte Reparaturbericht wird automatisiert der Reklamation zugeordnet und als Kontakt im bpi Sales Performer abgelegt. Sofern ein Reparatur- oder Umtauschauftrag im ERP-System hinterlegt werden soll, werden die Basisdaten für diesen Auftrag ebenfalls automatisch exportiert, so dass die Daten vom ERP weiterverarbeitet werden können. Ist keine Auftragsanlage im ERP erforderlich, z.B. für den Versand von Kleinteilen, können die notwendigen Begleitpapiere direkt aus dem Sales Performer heraus erzeugt werden.

Die internen Bewertungen stehen nach Abschluss einer Reklamation auch weiterhin allen berechtigten Mitarbeitern zur Verfügung. Somit kann aus den Erfahrungen der Vergangenheit schnell auf aktuelle Anfragen der Endkunden reagiert werden.

Ausblick

Bei KOINOR ist man mit den erreichten Ergebnissen sehr zufrieden. Die Lösungen greifen wie ein Räderwerk perfekt ineinander und erleichtern das Tagesgeschäft ganz offensichtlich. Die Beratungsqualität für die Partner im Markt wurde verbessert und tagesaktuell stehen alle Informationen über die Produkte in allen Varianten zur Verfügung.

Stefan Schulz, Geschäftsführer, KOINOR Polstermöbel GmbH & Co. KG: “Die Branchenlösungen und das Know-how der bpi solutions überzeugen. Durch die erreichte Automatisierung konnten wir Zeitkontingente herunterfahren und weitere Einsparungen bei den Kosten erzielen. Wir planen hier anzuknüpfen. Mit den neuen mobilen Lösungen zum bpi Sales Performer werden wir die nächsten Schritte unternehmen und weitere Erleichterungen im Arbeitsalltag realisieren.“

- Ganzheitliches Informations-Managementsystem
- Branchenspezifische B2B Kommunikationsplattform XcalibuR
- Integriertes CMP-System bpi Publisher
- Elektronisches Archiv- und DM-System dataglobal CS
- Beschleunigte Prozesse und vereinfachte Abläufe
- Wissenstransfer und Transparenz im Unternehmen
- Höhere Zufriedenheit bei Kunden, Händlern und Mitarbeitern

Gerne informieren wie Sie detailliert über unsere Lösungen und zeigen Ihnen diese im praktischen Einsatz. Bitte nehmen Sie Kontakt mit uns auf:

bpi solutions gmbh & co. kg
Krackser Straße 12
D–33659 Bielefeld
Fon: +49 (0) 521 94 01 - 0
Fax: +49 (0) 521 94 01 - 500
info@bpi-solutions.de
www.bpi-solutions.de

Bildrechte: bpi solutions, Koinor

copyright by bpi solutions

Änderungen und Irrtümer vorbehalten