

## Unser Special zur imm cologne 2019

bpi solutions  
bpi focus 35

- Editorial
- bpi Sales Performer - Die neue Version 4.7
- bpi Publisher - Die neue Version 4.7
- Perfektes Informationsmanagement bei ADA Möbel
- Reklamationsworkflow in der Möbelindustrie
- xRM als Evolution von CRM
- XcalibuR: Produktkonfiguration auf allen Plattformen
- COTTA - Effizienter Datenaustausch mit XcalibuR
- Konfigurator im Web und für Shopsysteme
- Datenerfassung: Datenerstellung und -veredelung
- Automatisierte Rechnungsverarbeitung mit BPM inspire und smartFIX
- Häcker Küchen automatisiert den Posteingang
- Westag & Getalit nutzt dg hyparchive für digitale Kundenakte

### Editorial

Liebe Kunden, liebe Interessenten der bpi solutions, liebe Leserinnen und Leser, die Zukunft in der Möbelbranche hat längst begonnen: Einkaufen mit 3D-Technologie, virtuelle Räume zur Präsentation von neuen Möbeln, smarte Shopping-Assistenten für Smartphones und Tablets – neue Technologien und intelligente Konzepte. All dies führt zu Veränderungen im Einrichtungshandel und beim Einkaufserlebnis. Immer schneller diktieren neue Trends den Markt. Was heute in einer Branche angesagt ist, wird morgen schon in einer anderen wie der Möbel- und Küchenbranche erwartet. Trends und Themen müssen schnell aufgegriffen und umgesetzt werden. Neue Kundenansprüche und Vertriebswege stellen die Unternehmen der Möbelindustrie vor völlig neue Herausforderungen. bpi solutions unterstützt seit über 30 Jahren als IT-Beratungs- und Systemhaus seine Kunden in der Möbelbranche. Wir helfen integrierte Prozessmodelle für individuelle Anforderungen im Unternehmen zu entwickeln und stellen die passende Softwarelösung, die es vollbringt, Warenwirtschaft, E-Commerce, die personalisierte Ansprache des Kunden im digitalen Marketing zu vereinen. Ferner berücksichtigen unsere Lösungen Big Data Auswertungen, aktuelle Governance-Anforderungen und gesetzliche Aufbewahrungsfristen. Sie wollen mehr erfahren? Bitte treten Sie mit uns in Kontakt. Wir freuen uns auf den Dialog mit Ihnen, sehr gern auch auf der imm cologne, Boulevard, Stand 014.

Wir wünschen Ihnen einen guten Start in 2019.

Ihre



Henning Kortkamp,  
Geschäftsführer bpi solutions



Anke Kortkamp,  
Geschäftsführerin bpi solutions



Michael Wilke,  
Leitung CRM & CMP und  
Vertrieb Möbelbranche

**solutions**  
**bpi**



## bpi Sales Performer - Neue Version 4.7 Für starke und dauerhafte Kundenbeziehungen

Der bpi Sales Performer ist die bewährte CRM-Branchenlösung für die Möbelindustrie und deren Vertriebsgesellschaften. Die CRM-Software bildet alle erforderlichen Vertriebsprozesse mit den branchenspezifischen Anforderungen im Standard ab.

### **Integriertes CRM Cockpit**

Die Art, wie Kunden sich voneinander unterscheiden, sind vielfältig und zahlreich. Deshalb wurde der bpi Sales Performer in den letzten Jahren immer weiter zu einem multifunktionalen CRM-Cockpit verfeinert. Das integrierte Analyse-, Reporting- und Steuerungswerkzeug ist die Kommandozentrale sämtlicher Kunden- und Geschäftspartner-Aktivitäten.

Der bpi Sales Performer gibt Ihnen jederzeit einen 360-Grad-Blick auf alle relevanten Themengebiete des Kundenmanagements und der Unternehmensführung. Ob detaillierte Kundeninformationen für den Innen- und Außendienst, aktuelle Kennzahlen, strukturierte Prozesse mit nachvollziehbaren Schritten und Phasen oder eigenes Folgebedarfsmanagement: Der bpi Sales Performer stellt unter Einbeziehung verschiedener bestehender Kommunikationskanäle eine zentrale Datenbasis für alle relevanten Themengebiete bereit. Machen Sie sich selbst ein Bild davon.

### **Transparenz und Nutzen**

Seine wahren Wert entfaltet der bpi Sales Performer durch das Know-how aus über 30 Jahre Branchenerfahrung in der Möbelindustrie und die vielfältigen Funktionen wie z. B. dem Platzierungsmanagement, eines der Kernthemen in der Branche. Aufgrund der spezifischen Gegebenheiten der Möbelindustrie sind alle relevanten Aktionen des bpi Sales Performers auf die Prozesse in der Möbelindustrie zugeschnitten. Es geht darum, Geschäftspartner und Kunden eng zu begleiten, ihre Fragen und ihr Verhalten zu tracken, zu verstehen und entsprechend zu reagieren. Die richtige Information zur richtigen Zeit über den richtigen Kanal: Das ist die Herausforderung heute.

Das Vertragswesen des bpi Sales Performers ermöglicht die Verwaltung und termingetreue Wiedervorlage von Verträgen. Neben Gültigkeitszeiträumen und Wiedervorlagdatum können frei definierbare Merkmale pro Vertrag festgelegt und ausgewertet werden.

Ein kritisches Kundenfeedback kann für jedes Unternehmen sehr wertvoll sein. Daher können Reklamationen im bpi Sales Performer detailliert beschrieben und nach Gründen und Verursachern klassifiziert werden. Jede Änderung an einer Reklamation wird automatisch protokolliert, so dass der Reklamations-Workflow durchgehend



transparent ist. So reduzieren Sie Unzufriedenheit, bevor diese eskaliert.

Auftragsbestätigungen und Rechnungen, die durch das ERP-System z. B. als PDF bereitgestellt werden, können automatisiert als E-Mail oder Fax an die eigenen Kunden und zusätzlich an den Außendienst übermittelt werden.

#### **Auswertungen und Analysen**

Mit dem bpi Sales Performer führen Sie alle analytischen Auswertungen auf allen Produkt- und Vertriebssebenen durch. Die Analysewerkzeugen des bpi Sales Performers versetzt Sie in die Lage, auf sich verändernde Marktsituationen Einfluss zu nehmen.

#### **Sales Performer App für den mobilen Zugriff**

Mit dem neuen Release 4.7 wird der bpi Sales Performer noch nützlicher, als dieser bereits ist. Mobile CRM daher längst kein Trendbegriff mehr, sondern häufig Grundvoraussetzung für erfolgreiches, vernetztes Arbeiten.

Die Sales Performer App wird für die drei Systemplattformen Windows, iOS und Android in 2019 umgesetzt. Die App nutzt die gerätespezifische Funktionen, wie z.B. Spracheingabe, Kameranutzung, Geolokalisierung, etc., um die Anwender optimal zu unterstützen.

Ob Smartphone oder Tablet, die Sales Performer

App passt sich perfekt auf die Bildschirmformate der Endgeräte an.

#### **Gemeinsame Basis, individuelle Ausprägung**

Trotz system- und gerätespezifischer Unterstützung liegt hinter der Sales Performer App eine gemeinsame Konfigurationsbasis. Es stehen auf jedem Endgerät die gleichen Funktionen, Sichten und Daten für den Anwender zur Verfügung. Die Funktionen werden global für die Benutzer und Gruppen aktiviert. Die Masken werden projektspezifisch angepasst und erweitert. Die Sales Performer App nutzt die bisherigen Vorteile des bewährten Sales Performers, um diese mit den vielfältigen Möglichkeiten des mobilen Sales Performer System zu kombinieren und zu erweitern. Entsprechend können Online alle berechtigten Daten abgerufen und verwendet werden.

Doch im Offline-Modus zeigt der Sales Performer seine Stärken. Daten können jederzeit Offline genutzt werden ohne das im Vorfeld Replikationsszenarien konfiguriert werden müssen. Es genügt die gewünschten Daten einfach vorab zur Offline-Bearbeitung zu markieren. Dadurch ist auch eine sichere Datenpflege ohne Redundanzen jederzeit möglich.



## bpi Publisher Version 4.7 Mit kundenindividuellen Katalogen im Multichannel überzeugen

Mit rasanter Geschwindigkeit wachsen die Herausforderungen an die Möbelindustrie, ihre Produkt- und Preisinformationen für unterschiedlichste Anforderungen bereitzustellen. Sei es den eigenen Webauftritt, die Shoppingsysteme der Händler, Verkaufsunterlagen, elektronische Kataloge, verschiedene Datenformate oder Planungssysteme zu bedienen. Es gilt diese zeitnah über unterschiedlichste Kommunikationsmöglichkeiten am Point of Sales zur Verfügung zu stellen und aktuell zu halten. Dabei liegen die Herausforderungen sowohl im Produktdaten- und Katalogmanagement als auch im Cross Media Publishing, der kostengünstigen Integration aller Abteilungen im eigenen Unternehmen, seiner externen Dienstleister und Handelspartner.

### **Datenmanagement und Integration**

Der bpi Publisher ist das führende Katalogmanagementsystem in der Möbelindustrie für die schnelle und automatisierte Erstellung sämtlicher Verkaufsunterlagen und Bereitstellung der Daten über unterschiedlichste Distributionskanäle. Der bpi Publisher verschafft Ihnen die Möglichkeit ihre Handelspartner zeitnah mit den richtigen Informationen zu versorgen. Hierbei werden individuell verhandelte Sortimente, Konditionen und Sprachen berücksichtigt.

Besonderen Nutzen schafft der bpi Publisher aufgrund seiner Durchgängigkeit: Die Module decken den gesamten Prozess ab - von der Datenverwaltung, über die Mehrsprachigkeit bis hin zur individuellen Erstellung der Verkaufsunterlagen und Preislisten. Der Vorteil liegt in der medienübergreifenden Mehrfachnutzung der Produktinformationen und der damit verbundenen deutlichen Kosten- und Ressourceneinsparungen.

### **Noch schneller und effizienter mit der Version 4.7**

Jedes Medium, sei es ein Katalog oder eine Verkaufsunterlage muss zunächst erstellt werden. Ohne ein Publishingsystem ist die Erstellung sehr aufwändig und kostenintensiv. Insbesondere bei Variantenartikeln beschäftigen heute Unternehmen unzählige Mitarbeiter, die diese Daten von Hand in verschiedenen Systemen erfassen.

Verschärft wird das damit verbundene Aufwands- und Kostenproblem durch die Verkürzung von Entwicklungszeiten und Produkt-Lebenszyklen sowie der Diversifizierung einzelner Produkte. Dadurch wächst die Zahl der Produktmerkmale sehr rasch. Hinzu kommt ein steigender Bedarf an aktuellen, detaillierten Produktinformationen entlang der Liefer- und Handelsketten.



### Weniger Arbeitsschritte

Manchmal sind es die kleinen Erweiterungen, welche für große Erleichterungen stehen. Der automatische Seitenaufbau ist bereits eine enorme Erleichterung und wurde mit dem Release 4.7 um vielfältige Funktionalitäten erweitert, was nochmals zu einer Effizienzsteigerung im Ablauf führt. Mit den neuen Erweiterungen, wie z.B. Kapitelauswahl, Filter setzen, Wert suchen und Wert setzen wird der bpi Publisher noch komfortabler. Ergänzend wurden im neuen Release weitere Optimierungen bei der Konditionspflege und Preisfindung eingebracht.

Der bpi Publisher steht für ein anwenderfreundliches Multi-Channel Publishing mit aufgeräumten Digital Asset Management. Dazu gehört ebenfalls die serverseitige Druckansteuerung der Preislisten und Kataloge. Mitarbeiter werden entlastet, da die Auslagerung der Prozesse für die Erstellung mit InDesign an den Server ausgelagert werden und jederzeit die Generierung von Preislisten auch über Webservice angestoßen werden kann.

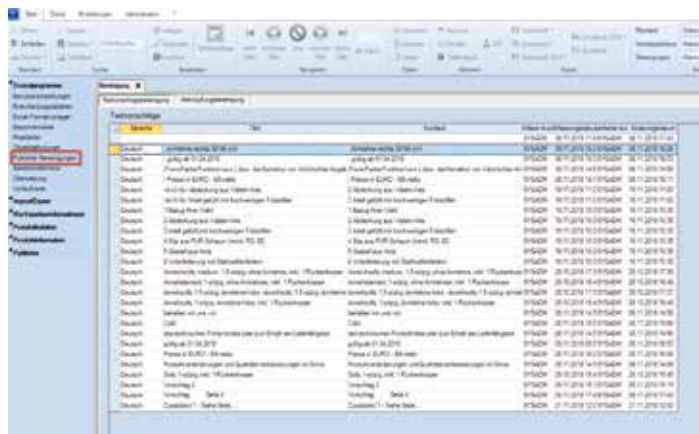
### Verwaltung vereinfachen

Mit der neuen Bereinigungsfunktion wird der zeitliche Aufwand für die Bereinigung von fehlerhaften oder veralteten Textzeilen stark verkürzt. Darüber hinaus werden alte und überflüssige Daten reduziert. So wird die Daten-

bankpflege ebenfalls wesentlich vereinfacht.

### Schneller zum Ziel

Das neue Release 4.7 des bpi Publishers legt den Fokus auf das schnelle und effiziente Erstellen der Verkaufsunterlagen. Dazu gehört auch die Funktion „Suchen und Ersetzen“, welche jetzt als eine eigenständige Funktion verwendet werden kann. Die Suchkriterien können noch genauer, als bisher bestimmt werden. Neu hinzugekommen ist ferner die Funktion „Suchen und Bearbeiten“. Mit dieser Vereinfachung werden weitere Zwischenschritte vermieden, da aufgefundene Treffer direkt im Editor aufgerufen und bearbeitet werden können.



Der Anwender kann entscheiden, welche Textzeilen aus der Datenbank gelöscht und welche verbleiben sollen.



## ADA Möbel

### Perfektes Informationsmanagement für Geschäftspartner und Unternehmen

Der international agierende Polstermöbelhersteller ADA setzt bereits seit 1999 Lösungen von bpi solutions ein. Den Anstoß gaben die internationalen Kataloge zu den Möbelprogrammen, welche für die Fachhandelspartner erstellt werden sollten. Neben der Prozessoptimierung bei der Medienerstellung und -verwaltung sollte die effiziente Versorgung der Händler mit qualitätsgesicherten und individualisierbaren Preislisten möglich sein.

#### ADA Gruppe

Seit Jahrzehnten steht einer der führenden Polstermöbelhersteller Europas, die ADA Möbelwerke, als Begriff für Wohnqualität auf höchstem Niveau. Der größte Polstermöbelhersteller Österreichs, mit weiteren Produktionsstandorten in Ungarn und Rumänien führt nahezu alle Arbeiten im eigenen Unternehmen durch. Angefangen beim eigenen Sägewerk über die Fertigung bis hin zur Verpackung und Lieferung. Flexibilität, Zuverlässigkeit, kurze Lieferzeiten und absolute Termintreue zählen zu den Stärken von ADA und sind durch die weitgehende Unabhängigkeit von Vorlieferanten gesichert. Präzision und Sorgfalt spielen dabei eine ebenso wichtige Rolle wie kundenorientierte Fertigungszeiten. Handwerkskunst trifft auf computergesteuerte Produktionstechnik.

#### Das perfekte Werkzeug

Der bpi Publisher überzeugte die Verantwortlichen bei ADA durch das medienübergreifende Konzept und die Module, die von der Erstellung über die Mehrsprachigkeit bis zur individuellen Anpassung der Preislisten und Verkaufsunterlagen den gesamten Prozess abdecken. Alfred Hirschberger, IT ADA erinnert sich: „Wir haben seinerzeit sehr intensiv am Markt recherchiert, doch wir haben keinen vergleichbaren Anbieter neben bpi solutions gefunden, der mit seiner Lösung unsere Anforderungen adäquat abbilden konnte. Der Einsatz des bpi Publishers brachte uns wesentliche Erleichterungen. Die übergreifende Integration der Daten und des Layouts haben uns erstmals ermöglicht Medien- und Systembrüche auszuschalten. Der bpi Publisher hat sich in den Jahren zu einem perfekten Werkzeug weiterentwickelt.“

#### Professionelle Prozesse im Kundenbeziehungsmanagement

Bei ADA ist man immer daran interessiert Kunden und Händler optimal mit Informationen auszustatten und eine bestmögliche Wertschöpfung zu ermöglichen. Der bpi Sales Performer furniture setzt genau da an. Mit integrierter Schnittstelle zum Publisher schließt dieser seit 2008 die Lücke zwischen Vertrieb, Marketing und Service bei



ADA. Zu den Geschäftsprozessen, die ADA mit der CRM-Lösung von bpi solutions unterstützt, zählt u.a. die Kundeninformationsverwaltung mit Ansprechpartnern und allen verbundenen Aktivitäten. Besonders wichtige Themen sind die Anwendungen wie das Platzierungsmanagement und das gesamte Reporting. Der umfassende Platzierungsvergleich liefert ADA wichtige Hinweise über die Umschlagshäufigkeit vom Einzelartikel bis zum kompletten Möbelprogramm.

#### **Von der Produktion bis zum POS**

In 2013 führte ADA XcalibuR ein. Die Stammdaten aus dem ERP-System und bpi Publisher werden durch Multimediaminformationen ergänzt und an den POS übertragen. Der Verkäufer im Möbelhandel hat somit die Möglichkeit den Endkunden mit der Produktkonfiguration optimal zu beraten. Die daraus resultierende Bestellung wird ohne weiteren Aufwand als Order direkt an ADA übermittelt und automatisiert in das ERP-System übernommen.

#### **Prozessoptimierung und Einsparungen**

Bei über 100.000 zu archivierenden Dokumenten im Jahr zählt jede Minute, die weniger für die Ablage und Suche, den Transport und Zugriff benötigt wird. Entsprechend folgte in 2018, was längst überfällig war: Der Wechsel vom kosten-

intensiven Papierarchiv zur leicht zugänglichen unternehmensweiten Plattform für die Ablage sämtlicher Dokumentarten. Die Folge: ADA verzeichnet durch die revisionssichere Archiv- und DMS-Lösung dg hyparchive große Zeiteinsparungen in der laufenden Bearbeitung. Die Lösung wurde innerhalb kürzester Zeit von den Mitarbeitern gut angenommen und durch die gestiegene Auskunftsfähigkeit konnte der Kundenservice weiter verbessert werden.

#### **In der Umsetzung**

In 2019 folgen die nächsten Schritte der Digitalisierung: Die Einführung einer E-Mailarchivierung, ein Reklamationsworkflow auf Basis des bpi Sales Performer sowie die Rechnungseingangsverarbeitung mit den Werkzeugen smartFIX und BPM Inspire.

Georg Walchshofer, Vorstand der ADA Möbelwerke Holding AG, ist mit den bisherigen Ergebnissen sehr zufrieden: „Uns verbindet bereits seit vielen Jahren eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der Firma bpi solutions. Seit 1999 ist bpi der IT-Dienstleister unseres Vertrauens. Dank der sehr guten Betreuung und der hohen Lösungskompetenz konnten wir bereits zahlreiche Projekte gemeinsam umsetzen und erwarten von bpi solutions auch noch viele Ideen und Potential für die digitale Zukunft unseres Unternehmens“.



## Reklamationsworkflow als Chance - Kunden und Prozesse stets im Blick

In der Möbelbranche besteht ein sehr hoher Qualitätsanspruch. Dieser spiegelt sich nicht nur in der Möbelproduktion wieder, sondern auch in der Bearbeitung auftretender Probleme vom Verkauf bis zur Nutzung der Objekte durch den Endkunden. Hierbei liegen die Ursachen der Reklamationen an unterschiedlichen Gegebenheiten. Die zeitnahe Bearbeitung von Kundenreklamationen ist ein zentraler Bestandteil einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit Kunden. Neben falschen Erfassungen und Lieferungen ist einer der Hauptgründe eine späte oder unterlassene Reparatur der eingesetzten Objekte.

### Professionelles Reklamationsmanagement

Der von bpi solutions konzeptionierte Workflow deckt alle Fälle der Reklamationsbearbeitung ab, unabhängig davon, in welchem Unternehmensbereich die Ursache liegt bzw. durch welche Abteilung die Hilfestellung erfolgen wird.

Über den bpi Sales Performer werden die Reklamationen erfasst und mittels Workflow teilautomatisiert allen Beteiligten übermittelt. So erfolgt z. B. beim Hersteller eine automatische Benachrichtigung über die Anlage der Reklamation an das Möbelhaus und ggf. auch den Endkunden. Interne Abteilungen werden, sofern notwendig, ebenfalls automatisch per E-Mail über neue

Aufgaben im Workflow informiert. Anforderungen, welche nicht vollständig automatisierbar sind, wie z.B. die Abfrage weiterer Informationen oder die Ablehnung einer Reklamation müssen nur noch durch die jeweiligen vorgangsindividuellen Informationen ergänzt werden. Über die Betreffzeile in eingehenden E-Mails werden automatisch als Kontaktinformation in den Sales Performer übernommen. Auf diese Weise geht keine Information verloren. Alle Prozessbeteiligten sind involviert und jederzeit auf dem neuesten Stand des Reklamationvorgangs.

Neben der Optimierung der Kundenbeziehung, zählen auch wirtschaftliche Gründe für den Einsatz einer einheitlichen Lösung. Durch die Erfassung und Angabe der Reklamationsgründe, können definierte Kriterien priorisiert und somit die Reihenfolge der Bearbeitung gesteuert werden. Dies führt zu einer lückenlosen Bearbeitung von Reklamationen und Beschleunigung der Abläufe. Für den Endkunden ist eine extrem schnelle Bearbeitung seiner Anfrage sichergestellt.

Der Nutzerkreis für die Anwendung ist sehr groß. Die Erfassung kann durch alle autorisierten Mitarbeiter erfolgen. Der Workflow steuert automatisch, wer im jeweiligen Unternehmensbereich für die Bearbeitung zuständig ist. Hierbei sind sowohl technische





Bearbeiter (zuständig für Fragen zur Bedienung und zur Wartung) als auch kaufmännische Mitarbeiter (zuständig für Fragen zu Lieferreklamationen bzgl. Produkt, Menge oder Termin) an der zeitnahen Bearbeitung einer Kundenreklamation beteiligt.

#### **Optimierte Kundeninteraktion bei KOINOR**

Beim weltweit agierenden Polstermöbelhersteller KOINOR Polstermöbel GmbH & Co. KG steht der Kunde mit seinen Wünschen stets im Fokus. 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. Ferner konnte das Vertriebscontrolling, die Kundenbetreuung sowie die Auswertungen und Erfolgskontrollen spürbar vereinfacht werden. Ergänzend wurde in 2018 der Reklamationsworkflow umgesetzt.

#### **Aus Reklamationen Chancen machen**

Im Hause KOINOR wurde zuerst der Reklamationsprozess gründlich analysiert, optimiert und visualisiert. Auf dieser Basis wurde anschließend

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 automatisch 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.



## CAS genesisWorld xRM als Evolution von CRM

CRM hat viele Vorteile: CRM-Systeme unterstützen Unternehmen in der individuellen Kundenkommunikation und in erstklassigem Service.

Mit xRM beginnt eine neue Dimension von Qualität und Nachhaltigkeit nicht nur im Kundenmanagement, sondern in allen Geschäftsbeziehungen. xRM steht für extended oder auch für anything da nicht nur Kunden (Customers), sondern beliebige Kontaktdaten (Lieferanten, Partner, Investoren etc.) sowie deren Beziehungen untereinander in einem XRM-System abgebildet werden können. XRM ist eine Strategie, die auf der Weiterentwicklung von CRM basiert.

Richtig angewandt führt xRM zu einer Optimierung der Prozesse in ihrer Gesamtheit. Grundlage hierfür sind neue, flexible Software-Plattformen, welche die Erfassung und Analyse jeglicher („any“) Beziehungen einer Organisation sowie deren angemessene Steuerung ermöglichen.

### **CAS Software AG**

Die CAS Software AG aus Karlsruhe ist deutscher Marktführer für Kundenbeziehungsmanagement (CRM) im Mittelstand. Customer Relationship Management (CRM) unterstützt dabei, Beziehungen zu Kunden und Interessenten bestmöglich zu organisieren. CRM-Systeme ermöglichen es, alle wichtigen Projekt- und Kundendaten zentral an einem Ort zu speichern, so dass alle Mitarbeiter

abteilungs- und unternehmensübergreifend und auch mobil darauf zugreifen können.

### **CAS genesisWorld als xRM im Praxiseinsatz**

In der Möbelindustrie deckt der bpi Sales Performer als führende Branchenlösung die branchenspezifischen Anforderungen seit vielen Jahren im Standard ab. Individuelle Bedarfe und neue Herausforderungen werden für alle Kunden in der Möbelbranche umgesetzt. Ergänzend wird CAS genesisWorld als xRM-Lösung von bpi solutions eingesetzt. Über 300.000 Menschen in mehr als 20.000 Unternehmen und Organisationen nutzen mittlerweile die Software CAS genesisWorld. Sie profitieren dadurch von den Vorteilen durch xRM:

Beste Ergonomie, flexible Adaptions- und Integrationsfähigkeit, qualifiziertes Partnernetz, tausendfach praxisbewährt und ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis.

### **Ticket-Funktionalität für das Verwalten von Serviceanfragen**

In der Möbelbranche unterstützt die CRM-Anwendung in allen Phasen ihre Arbeit. Mit xRM verwalten sie Ressourcen, erfassen Zeit und Kosten und rechnen Aufwände ab. Durch die zentrale Datenhaltung haben die Mitarbeiter stets Zugriff auf alle Kundenda-



ten, Wissensdatenbank und Online-Support. Hersteller und Möbelhandel können mit einer xRM-Lösung somit erstklassigen Support und termin- und kostengetreues Projektmanagement bieten.

**Projekte effizient planen, steuern und berechnen**

Ein xRM-System hilft, die Produktentwicklung in der Möbelindustrie anhand eines umfangreichen Projektmanagements zu unterstützen. Über die Projektplanung kann der gesamte Prozess mit allen Beteiligten im Unternehmen gesteuert werden. Die Projekte können in verschiedene Projektstufen untergliedert und über GANT-Diagramme in Verbindung mit Ressourcen visualisiert werden. Damit ist immer eine Transparenz über den Projektstatus ersichtlich. Schnittstellen zwischen CRM-, ERP- unter weiteren Systemen sorgen dafür, dass sämtliche Daten für eine schnelle, intuitive und korrekte Produktentwicklung, zentral verfügbar sind.

Reduzieren Sie Eingabeaufwände und vermeiden Sie Medienbrüche durch automatisierte Aggregation von Informationen. Neben der Anwendung im klassischen Produktionsmanagement wird xRM auch zur Steuerung von Projekten und Aufgaben im gesamten Unternehmen eingesetzt.

**Erfolg durch Vernetzung**

Durch die Zusammenarbeit mit CAS Software haben wir einen verlässlichen und kompetenten Partner an unserer Seite, mit dem wir unseren Kunden über bereits bestehende Lösungen hinaus, individuelle Gesamtlösungen anbieten können", erklärt Henning Kortkamp, Geschäftsführer bpi solutions gmbh & co. kg. „Unsere Kunden bekommen alles – angefangen vom Dokumenten Management über maßgeschneiderte Business Process Management Anwendungen bis hin zu individuellen xRM-Lösungen – aus einer Hand.“ Dadurch ergeben sich für Unternehmen erhebliche Zeitvorteile und genau kalkulierbare Kosten“, sieht Anke Kortkamp, Geschäftsführerin bpi solutions gmbh & co. kg, die Vorteile für die Kunden.



Die leistungsstarke CRM-Standardlösung CAS genesisWorld passt sich durch flexible Module exakt an Ihre Bedürfnisse an.

## Auf dem Weg zu perfekten Produktdaten XcalibuR: Produktkonfigurationen auf allen Plattformen

XcalibuR befindet sich auf dem besten Weg zu einem umfassenden Produkt Informations Management-System, kurz PIM. Aufgrund seiner Architektur und seines klaren Prozessweges im Zusammenspiel mit der Industrie bildet XcalibuR die perfekte Basis für ein PIM-System in der Möbelbranche.

Ein Product Information Management System ist eine Anwendung, die es erlaubt, sämtliche Daten sowie Produkttexte, Bilder, Dokumente, Zeichnungen etc. zentral zu verwalten und für unterschiedlichste Ausgabekanäle wie Apps, Online Shops oder Vertriebsplattformen bereitzustellen. Häufig werden PIM-Systeme dabei als Ergänzung und zur effizienten Datenpflege im ERP-System, für die Optimierung der Datenqualität und das Übersetzungsmanagement eingesetzt

### **Nutzen eines PIM-Systems**

Produktdaten sind Dreh- und Angelpunkt für den Erfolg Ihres Unternehmens und sollten gut verwaltet werden. Nachfolgend einige für den Möbelhandel entscheidende Argumente, die für den Einsatz eines PIM-Systems sprechen.

### **Zentrales Informationssystem**

Mit einem PIM-System haben Sie vor allem ein zentrales und medienneutrales Informationssystem, welches Überblick über alle Produktinformationen bietet, diese optimieren und in unterschiedlichste Kanäle ausgeben kann.

Durch diesen Sammelpunkt vermeiden Sie Datendoubletten und schaffen eine grundlegende Ordnung in Ihrer Datenlandschaft. Zudem können Sie Ihre Stammdaten optimieren, d. h. mit weiteren Informationen wie Texten, Bildern oder Videos anreichern, um Ihre Interessenten und Kunden zum Kauf zu animieren.

Die medienneutrale Verwaltung sorgt dafür, dass Sie die Informationen problemlos auf verschiedenen Kanälen – Stichwort Omnichannel – verbreiten können.

### **Zeit und Kosten sparen**

Ein PIM-System hilft Ihnen dabei, Produktdaten automatisiert einheitlich und vollständig bereitzustellen. Dies steigert die Performance in Ihrem Unternehmen – die Arbeit Ihrer Mitarbeiter wird erleichtert und der Ressourcenaufwand für das Sammeln, Eingeben, Prüfen, Aufbereiten und Weiterleiten von Produktinformationen sinkt auf ein Minimum.

### **Basis für die digitale Transformation**

Die moderne Welt ist digital und basiert auf digitalisierten Workflows. Daten werden durch Lieferanten, Agenturen oder unternehmensintern digital geliefert – Webshops, Druckereien und Hersteller erwarten Produktdaten in digitaler Form. Dabei ändern sich Daten, Standards und Systeme zum digitalen Datenaustausch ständig. Ein PIM ermöglicht mit Schnittstellen, Konnektoren



ren und Integrationen die Teilnahme an der digitalen Transformation und macht Sie zum modernen und leistungsfähigen Geschäftspartner.

#### **Omnichannel – kanalübergreifende und zielgruppengerechte Produktinformationen**

Die Zeiten, in denen sich Kunden basierend auf einer gedruckten Broschüre oder eines Kataloges zum Kauf entschieden haben, sind längst vorbei. Heute bekommt der Kunde eine riesige Auswahl an Informationen über unterschiedliche Kanäle präsentiert. Dabei spielt die kanalübergreifende – egal ob am POS, Print, Webshop, App oder Facebook – Kommunikation eine entscheidende Rolle. Ein modernes PIM-System passt Ihre Kommunikation auf die Zielgruppe an und ermöglicht Ihnen den relevanten Teil Ihrer Produktinformationen für unterschiedliche Zielgruppen und Kanäle optimal aufzubereiten. Jede Zielgruppe und jeder Kanal erhalten über Automatismen exakt die Informationen, die sie benötigen

#### **Time-to-Market beschleunigen**

Mit weniger Ressourcenaufwand und automatisierten Prozessen stellen Sie Ihre Daten den verschiedenen Kanälen noch schneller bereit und steigern Ihre Performance und Reaktionsfähigkeit. In Zeiten immer kürzer werdender Produktlebenszyklen verschafft es Ihnen erhebliche Wettbewerbsvorteile, wenn Sie mit Ihren Angeboten schneller beim Kunden sind. Hinzu kommt, dass Sie – unabhängig vom anvisierten Markt – automatisch die richtigen Produktdaten in der richtigen Form parat haben.

#### **Konversion steigern, Rücksendungen senken**

Nicht zuletzt erhöhen gute Produktdaten und eine zielgruppengerechte Ansprache nachweislich auch die Konversionsrate, machen also aus Interessenten Kunden, minimieren Warenkorbabbrüche und senken die Anzahl der Rücksendungen. Und ganz nebenbei erhöhen Sie mit gut gemanagten Produktdaten die Auffindbarkeit Ihrer Produkte und Ihres Webshops in Suchmaschinen.

#### **XcalibuR für flache und variante Stammdaten**

Beim Einsatz von XcalibuR stehen Ihnen zentral alle Stammdaten zur Verfügung und können automatisiert und klassifiziert verwaltet und ausgewertet werden, unabhängig davon, ob diese als digitale Kataloge Ihrer Lieferanten oder als elektronische Daten bereits im ERP vorhanden. Diese Funktionalitäten sind nicht nur für flache, sondern auch für variante Stammdaten verfügbar. Alle Stammdaten können so klassifiziert durch XcalibuR von Drittsystemen problemlos verarbeitet und genutzt werden. Diese Arbeitsweise bedient alle Multichannelstrategien, die es im Möbelhandel gibt – stationär, mobil oder online.

Für Möbelhändler, die XcalibuR bereits einsetzen, ist die Lösung besonders interessant, da sie mit dem Einsatz schon das Fundament für die Funktionserweiterung zum PIM-System initial gelegt haben.



## COTTA setzt auf XcalibuR für den effizienten Datenaustausch mit dem Handel

Die in Barenden (Liechtenstein) ansässige Cotta Collection AG, einer der führenden Polstermöbelhersteller in Europa, generiert mit der B2B-Kommunikationslösung XcalibuR die IDM-Daten für den Fachhandel und tauscht bidirektional mit dem Handel die individuellen Kataloge und Bestellungen elektronisch aus.

### Cotta Collection AG

COTTA ist einer der führenden europäischen Hersteller von Polstermöbeln für die „neue Mitte“ und bedient Wiederverkäufer in 28 europäischen Ländern. Dabei zeichnet sich COTTA durch ein überlegenes Preis-Leistungs-Verhältnis, kurze Lieferzeiten, eine hohe Innovationskraft, ein für dieses Preissegment einzigartiges Qualitätsverständnis sowie eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung aus. Produktentwicklung, Einkauf sowie Marketing und Vertrieb werden aus Barenden (Liechtenstein) heraus gesteuert, während die Produktion der Polstermöbel in Rumänien, Polen, Bosnien und Herzegowina stattfindet. Im Jahr liefert COTTA mit ca. 1.600 Mitarbeitern rund 400.000 Polstermöbel-Garnituren aus. Cotta erwirtschaftet einen konsolidierten Umsatz von mehr als 200 Mio. Euro. In Deutschland liegt er bei rund 30 Mio. Euro und soll weiter ausgebaut werden.

### Herausforderung IDM und mehr

In der Möbelbranche hat sich das IDM-Format im Rahmen der Digitalisierung in kürzester Zeit zu einem wichtigen Standardformat entwickelt. Um die Kundenwünsche bestmöglich zu erfüllen, hat sich die Unternehmensgruppe Cotta Collection AG in einem Auswahlprozess für XcalibuR als Software für die Erzeugung des IDM Formats entschieden. Aydin Demirci, Marketing Manager bei Cotta Collection AG, erklärt: „XcalibuR hat uns besonders überzeugt. Auf einer rein technischen Ebene ist IDM lediglich eines der unterstützten Formate. XcalibuR unterstützt heute bereits ca. 40 verschiedene Datenformate. Damit sind wir in der Lage weiteren Nutzen für uns zu generieren und einen maximal hohen Grad an Automatisierung und Sicherheit in unserem Unternehmen miteinander zu verbinden.“

XcalibuR, die Anwendung des bpi solutions Lösungspartners Diomex Software GmbH & Co. KG, ermöglicht COTTA die Daten in den gewünschten Formaten auszugeben und mit den Händlern die Bestellungen elektronisch und automatisiert abzuwickeln.

### Einstieg und erste Erfahrungen

Überzeugend von Anfang an. Bereits die erste Präsentation hinterließ einen guten Eindruck. „Wir fühlen uns einfach gut betreut. Unsere Fragen



werden nicht mit „klassischer IT-Sprache“ beantwortet, sondern mit freundlicher Hilfestellung unterstützt. Von der ersten Vorstellung, über das Konzept bis zum heutigen Support, werden unsere Anliegen schnell und entgegenkommend bearbeitet“, stellt Aydin Demirci fest.

Auf der imm cologne 2018 führte COTTA einen „Feldtest“ durch. 10 Mitarbeiter präsentierten dem Handel mit der APP auf Tablets (Win 10 und IOS) das gesamte Messesortiment. Die Rückmeldungen waren ein voller Erfolg. Nicht nur die angesprochenen Händler waren von der Vorstellung der Objekte mit der Typenvielfalt, BemäÙung, Farbberatung begeistert, sondern auch die eingebundenen Kolleginnen und Kollegen. Mehrheitlich regierten die Händler mit dem Wunsch die eigenen Häuser mit der Lösung zu bestücken, um den Kunden am POS ein noch besseres Bild der ausgewählten Möbel zu bieten.

### **Vereinfachung und Wertschöpfung**

XcalibuR hat bei COTTA viel Positives bewirkt. Stammdatenschnittstellen wurden geschaffen. Das XcalibuR Stammdatenmanagement wurde mit Integration des Warenwirtschaftssystems und des XcalibuR Konfigurators durchgeführt. Der gesamte Vertrieb arbeitet mit der App via Tablet. Noch in der Startphase konnten die Händler mit den IDM Daten bestückt werden. Heu-

te verbindet die B2B-Kommunikationslösung Cotta zuverlässig mit den Handelspartnern. Aydin Demirci freut sich über die Gesamtenwicklung: „XcalibuR deckt den gesamten Prozess des Datenaustausches vom Produktionssystem bis hin zum POS beim Handel ab. Da spürt man sofort, dass ist eine ausgereifte Lösung. Fehlbestellungen werden vermieden, Bestellungen werden viel schneller abgewickelt und ohne weitere Bearbeitung sofort in der Warenwirtschaft angezeigt.“ Längst trägt XcalibuR beim Liechtensteiner Polsterhersteller zur Optimierung der Datenqualität, zur effizienteren Datenpflege und zur schnellen Aktualisierung der Daten im Handel bei.

### **Nächste Schritte**

Auf die vielen Möglichkeiten, die XcalibuR in Zukunft noch bieten wird, freut man sich bei COTTA sehr. Die nächsten Schritte in 2019 sind schon geplant. Bereits auf der imm cologne 2019 sollen sämtliche Großkunden die Lösung kennenlernen, um die Vorzüge des bidirektionalen Datenaustauschs ganz persönlich zu erfahren. Ferner plant COTTA auch die kleineren Händler durch gezielte Aktionen im Verkauf mit Hilfe der eigenen Außendienstmitarbeiter zu unterstützen. Aydin Demirci bringt es mit seinem Statement auf den Punkt: „XcalibuR ist uns eine große Hilfe und gibt uns jederzeit ein gutes Gefühl.“

## Inspirieren, planen, kaufen - die passende Customer Journey für den Plankauf Möbel!

burgdigital setzt die XcalibuR Technologie erfolgreich für Websites und Onlineshops ein. Für den Direktkauf im Internet oder als qualifizierter Lead mit einem ROPO-Effekt.

### **XcalibuR PIM effizient nutzen**

Mit dem XcalibuR PIM werden umfangreiche Produktkataloge mit allen relevanten Daten und Informationen automatisiert in einem Online-Angebot bereitgestellt. Dabei werden variante Möbelkombinationen mit allen Optionen und dem Regelwerk aus den digitalen Katalogen (XcalibuR, IDM, ...) verknüpft.

### **Online-Konfiguration**

Der WebShop-Konfigurator bildet sämtliche Konfigurationsdienste von XcalibuR online ab. Mit der Farbberatung werden die Oberflächen und Farben des Modells zur Auswahl gestellt. Per Magnetplaner werden einzelne Artikel zur gewünschten Kombination zusammengestellt. Alle möglichen Optionen und Funktionen sind über das Regelwerk aus den Herstellerkatalogen bei der Konfiguration anwendbar.

Eine Visualisierung der Kunden-Konfiguration wird mit dem 3D-Modul von XcalibuR ermöglicht. Alle Konfigurationen werden in der XcalibuR-Instanz gespeichert. Zum Beispiel für eine weiterführende Beratung oder auch zur Analyse für das Produkt Marketing.

### **Flexible Anwendung**

Der XcalibuR Webshop-Konfigurator kann analog zur XcalibuR App auf Katalog- und Modellebene angewendet werden. Ebenso besteht die Option, den Konfigurationsprozess mit einer Startkonfiguration zu laden oder als geführte Abfrage umzusetzen.

Der Funktionsumfang und das User Interface der Anwendung werden mit Templates gesteuert. Passend zu der eigenen Positionierung und dem Sortiment wird so eine individuelle Customer Journey mit der gewünschten User Experience gewährleistet.

### **Optimal für Onlineshops**

Für bekannte Shopsysteme wie Magento oder Shopware hat burgdigital Plugins entwickelt, die eine tiefe Integration der Konfigurationslösung in die Prozesse des Shopsystems vorsehen. Als "flache Integration" werden Startkonfigurationen

mit den gültigen Optionen in der Variantenlogik des Shopsystems ausgegeben. Unterschiedliche Templates können über das Backend des Systems oder mit dem Datenimport aus dem PIM gesteuert werden. Für alle Konfigurationen bestehen die Optionen: Im System speichern, mit Freunden teilen oder über den Checkout-Prozess bestellen.





### **Consulting, Training und Full Service im Bereich der Datenerfassung**

Stammdaten werden in Hinblick auf ihre Verwendung in Webshops, Sales-Assist-Systemen, Produkt-Information-Management-Systemen und am POS wichtiger und komplexer. Qualität und Individualität stehen dabei im Fokus. Diomex Dataservices weiss um die stark abweichenden Anforderungen aus dem Handel und die hohen Ansprüche der Kunden. Daher bietet Diomex Dataservices den Kunden einen umfassenden Service mit einer jahrelangen Erfahrung im Bereich Datenerfassung, Katalogerstellung und Datenverarbeitung.

Zum Angebot gehören:

- Datenaufbereitung anhand von Print-Katalogen oder direkt aus Ihrem System heraus nach händlerspezifischen Vorgaben
- Erstellung digitaler Kataloge zur direkten Aussteuerung an den Handel, in Webshops oder PIM-Systeme
- Erstellung von Produktklassifikationen für das gesamte Herstellersortiment
- Erstellung von konfigurierbaren Katalogen inkl. Magnetplaner Shapes sowie Multimediadaten in 2D und 3D

### **Diomex Dataservices schlägt eine Brücke**

Die Diomex Dataservices unterstützt und berät alle Hersteller- und Handelskunden rund um

das Thema Datenerstellung und -veredelung und schließt zusätzlich die Lücke im Bereich Datenaustausch zwischen Nicht XcR-Lieferanten zu XcR-Händlern sowie XcR-Lieferanten zu Nicht-XcR Händlern.

Darüber hinaus importiert Diomex Dataservices für die Handelskunden viele Dateiformate wie Excel, CSV oder IDM, die von Nicht-XcR-Lieferanten zur Verfügung gestellt werden und veredeln diese bei Bedarf. Dabei werden auch die unterschiedlichsten Klassifikationsschemata verarbeitet. Für den Händler entsteht ein für ihn nutzbarer XcR-Katalog, der wie ein direkt angebundener XcR Lieferant konfiguriert werden kann. Die Bestellabwicklung kann bei Bedarf ebenfalls übernommen werden, sodass der Prozess einheitlich bleibt.

Auf der anderen Seite wird für die XcR Lieferanten ein Tool zur Verfügung gestellt, welches es ermöglicht, aus dem Katalog die verschiedensten Kanäle zu bedienen. Neben der Katalogauslieferung an XcR-Händler können damit auch weitere Formate in selbst definierbare Templates exportiert werden. So müssen Stammdaten nicht x-mal nach den unterschiedlichsten Anforderungen aufbereitet werden, sondern können 1x erstellt und auf die verschiedenen Templates gemappt werden. So wird ihr Stammdatenmanagement deutlich effizienter.



## Automatisierte Rechnungsverarbeitung mit BPM inspire und smartFIX

Kaum ein Geschäftsprozess bietet so viel Optimierungs- und Einsparungspotenzial wie die Erfassung und Bearbeitung eingehender Rechnungen. Mühsam, zeitaufwändig und nicht selten fehlerhaft werden Daten von Hand erfasst und gebucht. An der Erfassung, Prüfung und Freigabe der Rechnungen sind in der Regel mehrere Mitarbeiter beteiligt. Fällt ein Mitarbeiter aus, bleiben die Rechnungen einfach liegen – meist schon in den Fachabteilungen. Und: In dezentralen Organisationen braucht es oft mehrere Tage oder Wochen, bis einzelne Vorgänge in der Verwaltung erfasst und verbucht werden können. Ein weiterer Schwachpunkt ist die fehlende Transparenz des gesamten Bearbeitungsprozesses.

### Rechnungsverarbeitung auf Basis von BPM inspire und smart FIX

Mit BPM inspire und smartFIX für die Automatisierte Rechnungsverarbeitung rationalisieren und automatisieren Sie den gesamten Prozess – von der automatisierten Belegerfassung, papierlosen Verteilung, Prüfung, Weiterverarbeitung und Buchung relevanter Rechnungsdaten bis hin zur Zahlungsfreigabe. Sämtliche Prozesse werden zentral initiiert, gesteuert und überwacht, so dass Sie über jeden einzelnen Vorgang in Echtzeit informiert sind! Schluss mit der manuellen Datenerfassung.

### Durchgängige und optimierte Rechnungsprozesse

bpi solutions implementiert seit Jahren die Standardlösungen BPM inspire von Inspire Technologies und smartFIX von Insiders Technologies zur Optimierung der Verwaltungsprozesse in Unternehmen, häufig im Zusammenspiel mit der Archivlösung dg hyparchive von dataglobal. Der integrierte Systemeinsatz dieser Standardlösungen führt im täglichen Arbeitsalltag zu wesentlichen Erleichterungen. Für den Rechnungsprüfungsprozess wird kein Papier mehr durch das Unternehmen bewegt. Die manuellen Tätigkeiten für die Aufbereitung der Papierbelege werden an den Anfang des Prozesses verlagert. Im zentralen Posteingang werden die eingehenden Rechnungen vorsortiert. Die Erfassung der Eingangsrechnungen erfolgt z. B. mit bpi Scan Magic. Anschließend werden die Belege mit smart FIX ausgelesen, verifiziert und im Archiv, z. B. dg hyparchive, abgelegt. Danach wird der Rechnungsworkflow mit BPM inspire eröffnet. Die Prüfung der Belege wird gegen die Bestelldaten und den erfolgten Wareneingang durchgeführt. Die automatische Prüfung wird wiederholt und in den elektronischen Workflow eingebracht. Anschließend erfolgt die Dunkelbuchung im Warenwirtschaftssystem. Neben den eingehenden Papierbelegen können auch die elektronischen Rechnungen mit dem E-Mail



Konnektor von Insiders Technologies elektronisch eingelesen, verifiziert und weiterverarbeitet werden. Die Workflows unterstützen die Sachbearbeiter. Das automatisierte Abholen und Weiterleiten an die betreffenden Sachbearbeiter läuft im Prozess deutlich schneller. Die Bearbeitung ist schnell nachvollziehbar und einfach in der Handhabung. Die Akzeptanz in den Fachbereichen ist entsprechend hoch.

### **Automatisierter Best Practice Rechnungsfreigabeworkflow**

Der moderne Workflow ist vollständig in Ihr SAP- oder ERP-System integriert: Von der Prüfung über die Freigabe bis zur Buchung, zentrale Überwachung und Steuerung inklusive – und selbstverständlich auch über mobile Geräte.

Die Ergebnisse überzeugen bereits nach kurzer Zeit. Durch den automatisierten Rechnungsprüfungsprozess wird ein hoher Grad an Dunkelbuchungen erreicht. Der Abgleich gegen Bestellwesen und Warenwirtschaftssystem läuft durch die sehr hohen Erkennungsraten der Verifizierungssoftware äußerst zuverlässig.

Die flexible Rechnungsbearbeitung führt innerhalb kürzester Zeit zu einer spürbaren Reduzierung des Verarbeitungsaufwands. Ferner sind die verschiedenen Reports und Statistiken willkommene Werkzeuge für den Einkauf und die

Geschäftsleitung. Können doch täglich Auswertungen bereit gestellt werden, die für weitere Entscheidungen wertvoll sind.

Die Automatisierung ermöglicht schlankere Prozesse, umfangreiche Zeitersparnis, die Beseitigung von Fehlerquellen, führt zu deutlich kürzeren Umlaufzeiten und mehr Transparenz im Unternehmen.

### **Unabhängigkeit für internationalen Einsatz**

Egal, ob in Deutschland, Europa oder weltweit, ob zentral oder dezentral: Mit der Sprachunabhängigkeit der Lösung sind Sie für alle Anwendungsszenarien optimal aufgestellt – national und international.

### **Zuverlässig und wirtschaftlich**

bpi solutions begleitet Unternehmen weltweit mit intelligenten Softwarelösungen bei der Digitalen Transformation. Als langjähriger Produktpartner der Unternehmen Insiders Technologies, Inspire Technologies und dataglobal bieten wir viele weitere Anwendungen, Integrationen und Optimierungen der IT-Infrastruktur im Zusammenspiel mit den aufgeführten Softwarelösungen. Ob Workflow, Prozessautomatisierung und -optimierung, häufig werden diese Module für weitere Lösungskonzepte eingesetzt und tragen durch den mehrfachen Einsatz ebenfalls zur Wirtschaftlichkeit in der IT bei.



## Häcker Küchen organisiert die zentrale Poststelle mit der automatisierten Posteingangsbearbeitung von Insiders Technologies

Die ganzheitliche Digitalisierung der Verwaltung hat bei der Häcker Küchen GmbH & Co. KG, dem drittgrößten Küchenmöbelhersteller Deutschlands, weiter an Fahrt aufgenommen. Nachdem die Einführung der automatisierten Rechnungseingangsprüfung in 2013 bereits zu beachtlichen Effekten geführt hat, startete das Unternehmen im Oktober 2014 einen Workshop, um auch in der Poststelle einen höheren Wirkungsgrad zu erreichen.

### Die Häcker Küchen GmbH & Co. KG

1898 als Schreinerei in Rödinghausen gegründet, hat es sich im Laufe der Zeit zu einem Industrieunternehmen mit heute über 1.450 Mitarbeitern entwickelt. Auf einer Produktionsfläche von 113.800 qm und 16.000 qm Verwaltungsfläche werden hochwertige Küchen gefertigt. Über den Vertrieb in 62 Ländern bei einem Exportanteil von 39,5 %, erzielte das Unternehmen 2016 einen Umsatz von 512 Mio. €.

### Der Digitalisierungsdruck

Gleich mehrere Gründe haben die Häcker Küchen bewogen, die Digitalisierung in der Verwaltung weiter konsequent anzugehen: Der hohe manuelle Aufwand sowie die große Herausforderung immer mehr Beleggut in der Eingangspost in kürzerer Zeit zu bearbeiten. Ferner erforderten nachgelagerte Prozesse der Kapazitäts- und Tourenplanung, effiziente Strukturen und Abläufe zu definieren

und aufzubauen. Ferner gilt es in Zeiten des Fachkräftemangels gut ausgebildete Arbeitskräfte zu binden.

### Die intensive Analyse

In Rödinghausen fiel die Entscheidung für die automatisierte Posteingangsbearbeitung, um einerseits den Bearbeitungsaufwand deutlich zu verschlanken und andererseits die Abläufe spürbar zu beschleunigen. Vorausgegangen war eine intensive Analyse der Prozesse, Volumina und des Zeitbedarfs.

Die Eingangspost geht über verschiedene Kanäle im Unternehmen ein: Papier, Fax und E-Mail. Insgesamt treffen ca. 1.800 Vorgänge täglich ein. Diese Vorgänge werden von 9 Personen bearbeitet. Das Beleggut muss zunächst gesichtet und nach Typ (Neubestellung, Bestelländerung, Musterküchenbestellung, Kundendienstaufträge, etc.) vorsortiert werden. Die wichtigsten Informationen von den Belegen werden im ERP-System HASe vorerfasst. Anschließend werden die Belege in die Fachabteilung zur weiteren Bearbeitung geleitet. Die Vorerfassung findet eine besondere Bedeutung bei der Kapazitäts- und Tourenplanung. Zudem ermöglicht es Häcker Küchen eine Vorabbestätigung an den Kunden zu senden. Nach Verarbeitung der Vorgänge in den Fachabteilungen werden diese in die Poststelle gegeben. Dort werden sie gescannt und im ECM System abgelegt.



### **Schrittweise zum Ziel**

Im März 2015 wurde die Anwendung „Digital Mailroom“ von Insiders Technologies als Lösung für die digitale Posteingangsverarbeitung eingeführt. Mit den Produkten der smartFIX Digital Mailroom Suite werde alle Dokumente aus allen Eingangskanälen über eine zentrale Plattform verarbeitet. Unabhängig davon, ob es um Papierpost, Faxe oder um elektronische Kommunikation über E-Mail oder Internet geht. Alle relevanten Dokumentinformationen für verschiedenste Geschäftsvorfälle werden erfasst und weiteren Prozessschritten bereitgestellt. Zunächst wurden drei Schwerpunkt-Klassen im Hause Häcker Küchen getestet. Schnell zeigte sich, dass mit der smartFIX Digital Mailroom Lösung die Prozesse effizienter bearbeitet werden. Im Laufe des Jahres 2016 wurden entsprechend sämtliche Dokumentenklassen der Auftragsbearbeitung ergänzt. Nach der erfolgreichen Projekt- und Testphase, startete im Januar 2017 die Inbetriebnahme der Lösung. „Der mehrstufige Prozess der Posteingangsbearbeitung erweist sich in der Praxis als hocheffizient. Wir erfassen heute die Belege schneller, erzielen mehr Transparenz in den Prozessen und können unsere Mitarbeiter bei manuellen Routinearbeiten entlasten“, zieht Robert Bonus, IT-Leiter bei Häcker Küchen, ein durchweg positives Resümee. „Kontinuierlich wird die Weiterentwicklung der nunmehr produktiv arbeitenden Posteingangslösung vorangetrieben“.

### **Der technische Blick auf die Lösung**

Die Dokumente werden über die Eingangskanäle dem smartFIX Digital Mailroom Autoclassifier übergeben. Dieser Autoclassifier ermittelt anhand von definierten Trainingsmengen der einzelnen Klassen, die richtige Zuordnung zu der richtigen Klasse. Nach erfolgreicher Zuordnung werden die OCR Daten von den Belegen ausgewertet und den definierten Indexfeldern wie zum Beispiel Kundenanschrift, Bestellnummer, etc. zugewiesen. Die zugewiesenen Werte werden im smartFIX Verifier (Kontrollprogramm) überprüft, evtl. geändert und bestätigt. Nach erfolgreicher Verifikation wird das Dokument bzw. die Dokumente an das nachfolgende System übergeben.

### **Kontinuierlich besser werden**

Das Projekt sollte sich an den Wertevorstellungen des Unternehmens wie an technologischen Innovationen orientieren. Pioniergeist beweisen sowie weitsichtig denken und planen gehören zum Kern der Häcker Küchen-Unternehmensphilosophie, die sich insbesondere im Umgang mit den Menschen widerspiegelt. „Eine Schlüsselrolle bei der Optimierung der Prozesse spielen weiterhin die Menschen im Unternehmen. Eine sinngebende Tätigkeit, das spezifische Know-how und die Zusammenarbeit tragen maßgebend dazu bei, den Digitalisierungsprozess noch effizienter zu gestalten“, so Volker Sundermeier, Geschäftsleiter Verwaltung.

## Westag & Getalit AG nutzt dg hyparchive für digitale Kundenakte



Bereits im Jahr 1993 entschied man sich bei Westag & Getalit für die Einführung der zukunftsorientierten Archivierungslösung dg hyparchive. Aus dem zunächst als Einzelplatz ausgelegten System hat sich bis heute eine vollständig in SAP integrierte Dokumenten-Management-Lösung entwickelt.

### Westag & Getalit AG

Die Westag & Getalit AG ist ein bedeutender europäischer Hersteller von Holzwerkstoff- und Kunststoffzeugnissen aus Rheda-Wiedenbrück. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 1.200 Mitarbeiter an zwei Standorten. Über 20 % aller Güter werden ins Ausland verkauft. Die Aktien der Westag & Getalit AG sind im Prime Standard der Frankfurter Börse gelistet.

### Start in den frühen neunziger Jahren

Der erste Schritt war die Übernahme von elektronisch erzeugten Ausgangsdokumenten (CI-Daten) in die Archivlösung dg hyparchive.

Die Dokumente wurden auf IBM-Systemen vom Typ S/370 und S/390 erzeugt. Für die Gewinnung der Indexdaten wurde damals ein skalierbarer Konverter von bpi solutions entwickelt, der die Informationen aus den IBM Datenströmen extrahierte. Der Zugriff auf die archivierten Daten war zunächst nur aus dg hyparchive möglich.

### Erste Scannapplikation reduziert Aufwand

Ziel war es, so einfach wie möglich die von den Kunden quittierten Lieferscheine zu erfassen. Die bei Westag gedruckten Lieferscheine wurden mit einem Barcode versehen, in dem die Lieferscheinnummer verschlüsselt war. Der Lieferschein wurde bei der Warenannahme vom Kunden unterschrieben und kam an die Westag & Getalit AG zurück.

Die Lieferscheine wurden danach eingescannt, der Barcode erkannt, und aus dem Barcode wurde dann der Index (Stempel) für das Dokument erzeugt. Die verschiedenen Dokumentenarten wurden durch Indizierungen verknüpft, so dass z. B. zu einer Rechnung zugehörige Gutschriften angezeigt werden.

### Ausweitung von SAP

Um die Bereiche Finanzbuchhaltung, Controlling und Einkauf mit einem System zu bedienen, wurde im Jahr 1998 SAP eingeführt.

### dg hyparchive - Integrationen mit SAP Scanning der Eingangsrechnungen

Die Eingangsrechnungen werden im SAP-System vorerfasst. Dabei wird ein Kontierungsbeleg gedruckt, auf dem im Kopf die Belegnummer als Barcode aufgedruckt ist. Bei maschineller Rechnungsprüfung kann die Rechnung sofort gebucht



werden, andernfalls wird sie zur Prüfung und Kontierung weitergereicht. Nach dem Abschluss des Vorgangs werden die Eingangsrechnungen mit dem Kontierungsbeleg eingescannt („späte Archivierung“). Die Recherche ist direkt aus SAP möglich. Dazu wird aus der Beleganzeige in der Finanzbuchhaltung in die Anlagenliste verzweigt. Das Archiv wird automatisch geöffnet und der gewünschte Urbeleg aufgeblendet.

#### **Einführung SAP-Logistikmodule in 2002**

Mit Einführung der Module SD (Vertrieb) und PP (Produktionssteuerung) wird die Archivierung erweitert: Die Belege Auftragsbestätigung, Lieferschein und Rechnung werden über eine besondere Nachrichtenart automatisch bei der Erzeugung des Belegs in das Archiv gestellt. Die quittierten Lieferscheine tragen weiterhin einen Barcode, der beim Einscannen als Stempel benutzt wird. Die Recherche wird auf genau dem gleichen Weg durchgeführt wie bei den Eingangsrechnungen.

#### **Archivierung kompletter Vertriebsvorgänge**

Alle Vertriebsbelege (Bestelloriginale, Kundenkorrespondenz, Angebote etc.) werden seit 2004 elektronisch in dg hyparchive abgelegt. Dazu wird bei der Auftragserfassung ein Archivierungsbeleg mit der als Barcode verschlüsselten Auftragsnummer gedruckt.

Im Laufe der Zeit wurden immer wieder Lösungserweiterungen implementiert, um die Abläufe weiter zu optimieren, z. B.

- Zuordnung eines gescannten Beleges zu mehreren SAP-Belegen.
- Nutzung von bpi Goliath, um elektronische Dokumente (Word, Excel, Outlook) direkt, d.h. ohne Ausdruck, archivieren zu können.
- Scanning von kundenbezogenen, angebotsbezogenen und bestellbezogenen Belegen.
- Einsatz von modernen Hochleistungsscannern mit Erkennung von Doppeleinzügen und Rückseitenscanning.
- Eine entsprechende Technik wird auch für den Einkauf eingesetzt.

#### **Vollständige Akten im Archiv**

Somit stehen alle Kundeninformationen in einer digitalen Akte unabhängig von Ort und Zeit jedem autorisierten Bearbeiter zur Verfügung.



**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

Die bpi solutions gmbh & co. kg, Software- und Beratungshaus in Bielefeld, unterstützt ihre Kunden seit Beginn der 1980er Jahre erfolgreich mit einem unternehmensübergreifenden Lösungskonzept von einfach zu bedienender Standardsoftware und branchenorientierten Lösungen in der Möbelindustrie, Logistik und anderen Branchen. Das Leistungsspektrum reicht von der Beratung, über die Konzeption und die Entwicklung bis zur Integration neuer Anwendungen. Schwerpunkte sind die Optimierung und Automatisierung der Geschäftsprozesse in Marketing, Verkauf und Service. Grundlage sind die eigenen Produkte und Lösungen in den Bereichen Customer Relationship Management, Cross Media Publishing, Supplier Relationship Management und integrierten Portallösungen. Die Lösungen helfen schnelle Kommunikationswege aufzubauen und umfassende Informationen sowohl dem Innen- und Außendienst als auch Kunden, Lieferanten und Partnern zur Verfügung zu stellen.

Darüber hinaus ist bpi solutions als Systemintegrator in den Bereichen Geschäftsprozessintegration, Dokumenten Management und Archivierung tätig. Ausgangspunkt sind die auf Standardtechnologien basierenden Lösungen führender Hersteller wie CAS Software AG, dataglobal GmbH, Insiders Technologies GmbH, INSPIRE TECHNOLOGIES GMBH, OPTIMAL SYSTEMS GmbH, United Planet GmbH, die nicht nur IT-Systeme integrieren, sondern auch die Geschäftsprozessmodellierung ermöglichen, Prozesse überwachen und Ergebnisse auswerten, sowie Echtzeitinformationen zur Optimierung der Geschäftsprozesse zur Verfügung stellen. Durch innovative Prozessintegration, effektives Datenmanagement und revisionssicheres Archivieren erreichen Unternehmen signifikante Effizienzsteigerungen und sichern durch vorausschauendes Handeln ihren Wettbewerbsvorsprung.