Unser Special zur imm cologne 2020

- Editorial
- bpi Sales Performer 4.7 - Kundenbindung jederzeit und überall
  Jetzt neu zur imm cologne die Sales Performer App
- bpi Publisher - Die neue Version 4.7
- Informationsmanagement bei ADA Möbel
- Koinor: Reklamationsworkflow in der Möbelindustrie
- xRM als Evolution von CRM
- BAUFORMAT verschlankt Geschäftsprozesse
- XcalibuR: Die Zusammenarbeit zwischen Industrie und Handel stärken
- Effizienter Datenaustausch mit XcalibuR bei COTTA
- XcalibuR jetzt mit B2B und B2C Webkonfigurator
- Automatisierte Rechnungsverarbeitung mit BPM inspire und smartFIX
- Häcker Küchen automatisiert den Posteingang

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 2020.
Ihre

Henning Kortkamp,
Geschäftsführer bpi solutions

Anke Kortkamp,
Geschäftsführerin bpi solutions

Michael Wilke,
Leitung CRM & CMP und
Vertrieb Möbelbranche

bpi Sales Performer
Neue Version 4.7 - Perfekte Kundenbindung jederzeit und überall

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.

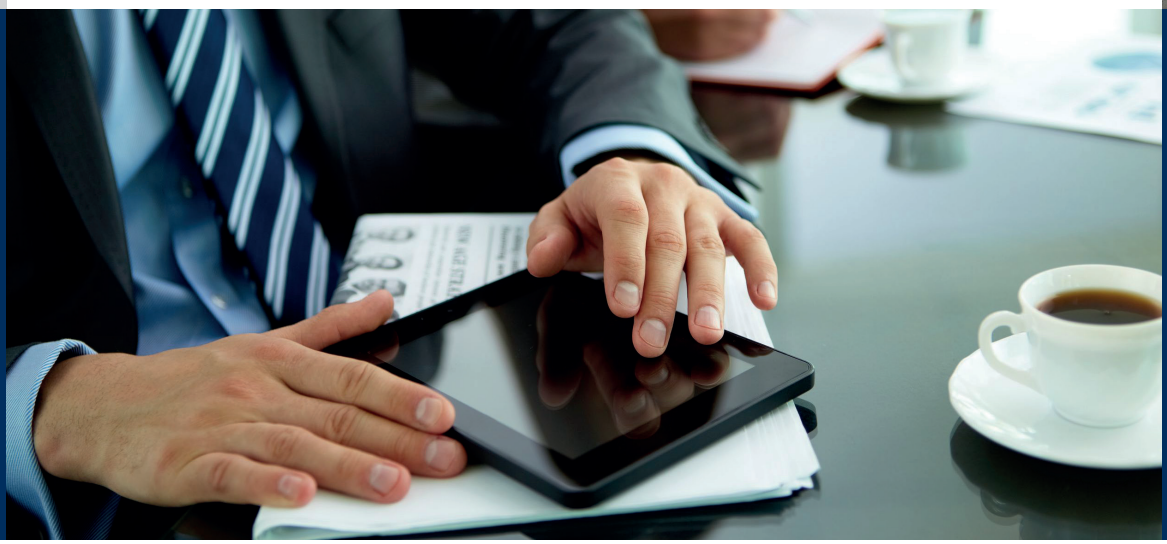
Der bpi Sales Performer gibt Ihnen jederzeit einen 360-Grad-Blick auf alle relevanten Themengebiete des Kundenmanagements und der Unternehmensführung. Ob detaillierte Kundeninformationen für den Innen- und Außendienst, aktuelle Kennzahlen, strukturierte Prozesse mit nachvollziehbaren Schritten und Phasen 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.

Vernetztes Arbeiten mit der Sales Performer App

Optimale Kundenbetreuung bedeutet, jederzeit und überall mit den aktuellsten Kundeninformationen zu agieren. Mobile CRM daher längst kein Trendbegriff mehr, sondern häufig Grundvoraussetzung für erfolgreiches, vernetztes Arbeiten. Mit dem neuen Release 4.7 wird der bpi Sales Performer auch in dieser Hinsicht noch nützlicher, als dieser bereits ist. Ob unterwegs, am Point of Sale oder in einem Meeting – mit den mobilen CRM-Lösungen von bpi solutions können Sie überall auf Kundendaten zugreifen, Bestellungen bearbeiten und Ihre Accounts umfassend verwalten. Die Sales Perfor-



mer App nutzt die bisherigen Vorteile des bewährten Sales Performers, um diese mit den vielfältigen Möglichkeit des mobilen Sales Performer System zu kombinieren und zu erweitern. Entsprechend können Online alle berechtigten Daten abgerufen und verwendet werden. Doch auch 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.

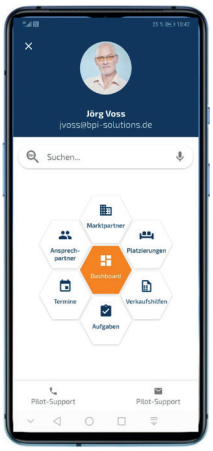
Gemeinsame Basis, individuelle Ausprägung

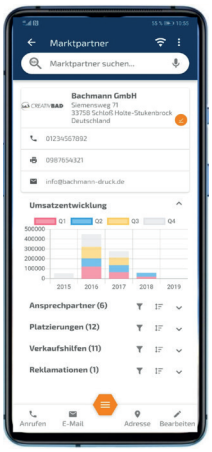
Die mobilen CRM-Lösungen der bpi solutions unterstützen Sie dabei - auch offline. Die neue Sales Performer App für mobile Endgeräte erweitert die Möglichkeiten des Programms dahingehend, dass nun die Informationen für die täglichen Aufgaben und Termine mobil auf dem Smartphone mitgeführt und bearbeitet werden können. Die App bedient alle relevanten Plattformen und Endgeräte, unabhängig davon ob iOS, Android oder Microsoft Windows eingesetzt wird. Die Lösung unterstützt grundsätzlich gerätespezifische Funktionen, wie z.B. Kameranutzung, Telefonie, Spracheingabe, Geolokalisierung, etc., um den Anwender optimal zu unterstützen. Bei der Spracheingabe kann es gerätebedingt Einschränkungen geben. Die skalierende, responsive Anwenderoberfläche passt sich den Displaygrößen und spezifischen Eigenschaften aller marktrelevanten Endgeräte fließend an. Das erlaubt die effiziente Bedienung sowohl über Touch als auch Maus und Tastatur. Unsere Palette anwenderfreundlicher mobiler Anwendungen ist auf Ihre spezifischen Geräte- und Plattformanforderungen maßgeschneidert.

Die Zusammenarbeit im Team wird um ein Vielfaches einfacher. Die Verbindung mit Teammitgliedern ist jederzeit und überall möglich. Daten und Dateien können direkt hinzugefügt werden, um auf diese zuzugreifen und die Prozesse durchgängig zu gestalten. Damit findet jederzeit eine tagesaktuelle Kundenkommunikation statt und der End-to-End-Vertriebszyklus lässt sich schnell und einfach verwalten.

Die Highlights des neuen Release 4.7 werden auf der imm cologne vorgestellt. Ob Ansprechpartner, Platzierungsmanagement, Aufgaben und Termine - die Sales Performer App liefert auch unterwegs durch den kontinuierlichen Echtzeitzugriff die benötigten Informationen.

„Wir können unseren Kunden, die für sie wichtigsten Inhalte mobil bereitstellen. Die Sales Performer App ist eine hervorragende Weiterentwicklung, wir freuen uns darauf, sie zu nutzen und die Beziehung zu unseren Kunden weiter auszubauen," stellt Michael Wilke, Leitung CRM & CMP und Vertrieb Möbelbranche, fest.





Die Sales Performer App

bpi Publisher 4.7 Kundenindividuelle Kommunikations-materialien automatisiert in verschiedene Print- und Digitalkanäle ausspielen

Mit rasanter Geschwindigkeit wachsen die Herausforderungen an die Möbelindustrie, ihre Produkt- und Preisinformationen für unterschiedlichste Anforderungen bereitzustellen. Sei es den eigenen Webauftritt, die Shopsysteme 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.

Herausforderung Effizienz

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 die damit verbundene Aufwands- und Kostenherausforderung 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.

Release 4.7

Mit weniger Arbeitsschritten zum Erfolg

Der bpi Publisher steht für ein anwenderfreundliches Multi-Channel Publishing mit aufgeräumten Digital Asset Management. Doch damit nicht genug. Der bpi Publisher erweitert mehr und mehr seine Funktionalitäten in eine moderne PIM-Applikation (Produktinformationsmanagement). Neben der klassischen Speicherung und Verwaltung von beliebigen digitalen Inhalten unterstützt Sie der bpi Publisher zielgerichtet die Daten auszuleiten und automatisiert die Prozesse zu beschleunigen. Dazu gehört, dass Sie die vorhandenen Stammdaten aus Ihrem Cross Media Publishing System nutzen und ihre Shopsysteme nicht mit Exceltabellen oder anderen komplizierten Tools beliefern müssen. Das bedeutet für Sie: Weniger Ressourcenaufwand, denn automatisierte Prozesse ermöglichen Ihnen Ihre Daten noch schneller für die Shops bereit zu stellen.

Noch schneller und wirksamer

Eine neue Schnellpflegemaske im Release 4.7 unterstützt Sie fehlende Daten zum Produkt übersichtlich zu erkennen. So können Sie Merkmale, Klassifizierungen und Medien direkt und schnell ergänzen. Sehr hilfreich: Variantenorientierte Artikel werden zu flachen Shop-Produkten konvertiert und ausgeleitet.

Offen für alle Kanäle

Manchmal sind es die kleinen Erweiterungen, welche für große Erleichterungen stehen. Durch unsere neue Erweiterung im Bereich Marktpartner, lassen sich schnell und bequem unterschiedlichste Sortimente zusammenstellen – für verschiedene Kanäle, spezielle Zielgruppen oder gezielte Kampagnen. Und über unser bewährtes Übersetzungstool lassen Sie die Daten, abhängig vom Zielland, komfortabel sprachlich ausleiten.

Verwaltung vereinfachen

Das neue Release 4.7 des bpi Publishers legt den Fokus auf das schnelle und effiziente Klassifizieren der Daten sowie die Bereitstellung und Datenausleitung in einem zentralen System. Viele Bearbeitungsprozesse sind automatisiert und bieten ein einfaches und benutzerfreundliches Handling. So können z. B. die Onlinekanäle der eigenen E-Commerce Aktivitäten im Büroalltag einfacher und ressourcensparender mit konsistenten und akuraten Informationen bedient werden.

Erfolg steigern

Der bpi Publisher unterstützt Sie lückenlos und gut gemanagte Produktdaten vorzuhalten, damit erhöhen Sie auch die Auffindbarkeit Ihrer Produkte in den Shops.

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 Multimediainformationen 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 kostenintensiven Papierarchiv zur leicht zugänglichen unternehmensweiten Plattform für die Ablage sämtlicher Dokumentarten. Die Folge: ADA verzeichnet durch die revisionssichere Archiv- und DMS-Lösung dg archive 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.

Neue Lösungen, weitere Erfolge

In 2019 folgten 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.

Der 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 viele weitere 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 Bearbeiter (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 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.

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.

BAUFORMAT Geschäftsprozesse verschlanken - Größtmögliche Flexibilität und hohe Transparenz in der Zusammenarbeit

Seit über 90 Jahren kennt BAUFORMAT die Bedürfnisse ihrer Kunden genau und legt höchsten Wert auf vorbildliche Kundenbetreuung. Qualität ist die oberste Maxime bei BAUFORMAT Küchen. Diesen hohen Maßstab legt das Unternehmen sowohl bei den Prozessen als auch bei sämtlichen Kommunikationsmaßnahmen mit den Kunden und Geschäftspartnern zu Grunde. Dabei unterstützen stets aktuelle IT-Lösungen, wie die jüngst eingeführte CRM-Lösung CAS genesisWorld.

Bauformat Küchen GmbH & Co. KG

BAUFORMAT Küchen ist einer der führenden Produzenten von hochwertigen Möbeln in Ostwestfalen und produziert am Standort Löhne mit 360 Mitarbeitern seit 1929 Einbauküchen. Zusammen mit der Marke burger Küchen inklusive deren Badmöbellinie Badea rangiert BAUFORMAT unter der Dachmarke baumann group.
Das Unternehmen zeichnet sich durch ein hohes Qualitätsbewusstsein aus und produziert langlebige Küchen, die das Gütesiegel „Made in Germany" tragen. Dass es sich beispielsweise bei den nahezu 200 verfügbaren Küchenfronten um besonders hochwertige Produkte handelt, wird durch das „RAL-Gütezeichen" bestätigt. Neben Hochwertigkeit ist auch Nachhaltigkeit ein Schwerpunkt von BAUFORMAT.

Herausforderung Vertriebskonsolidierung

Gute Produkte, eine bekannte Marke, verbunden mit einem überragenden Service, sind für BAUFORMAT immer eine Herausforderung die Kommunikationswege laufend nachzujustieren und zu verbessern. Die Konsolidierung der Vertrieb- und Planungsaktivitäten in den drei Geschäftsbereichen BAUFORMAT, Burger und Bad veranlasste das Unternehmen zur Weiterentwicklung der Ablauforganisation. Um dieses Ziel zu erreichen, entschied sich das Unternehmen für die Einführung der CRM-Software CAS genesisWorld Platinum Suite.

Beziehungen gestalten - Menschen begeistern

Mit der Entscheidung für die Platinum Suite von CAS genesisWorld stehen BAUFORMAT sämtliche Module als All-In-One-Lösung mit maximaler Planungsfreiheit zur Verfügung. Durch den ganzheitlichen Ansatz gelingt BAUFORMAT die zentrale Steuerung sämtliche Aktivitäten. Mandantengesteuert stehen die Stammdaten für alle Geschäftskunden in einer Anwendung übersichtlich bereit. Dies beinhaltet sowohl die Platzierung und Ausstellungspflege der Objekte als auch die Besuchsberichte, das Berichtswesen und die Auswertung. Größtmögliche Transparenz für das gesamte Beziehungsmanagement.
Die grenzenlose Nutzung ist für BAUFORMAT

wortwörtlich zu verstehen. Das Unternehmen nutzt die Anwendung bereits in England und Frankreich zur Aufgabensteuerung, für Besuchsberichte, Marketingaktionen und zur Werbemittelverwaltung.

„Der Einsatz der neuen Lösung hat einen positiven Einfluss auf unsere Arbeitsabläufe CAS genesisWorld unterstützt uns unser reichhaltiges Datenfundament besser zu strukturieren, unsere Planungen zukünftig noch transparenter auszurichten und die Bedürfnisse unserer Kunden noch genauer zu erkennen", erklärt Torsten Meier, IT Manager, Bauformat Küchen GmbH & Co. KG.

In diesem Zusammenhang sind die nächsten Schritte bereits geplant. Der Einsatz der Lösung zur Steuerung und Verwaltung der regelmäßig stattfindenden Hausmesse. Dabei unterstützt die CRM-Anwendung alle Touchpoints und Services der Hausmesse. Ob Planungskalender, Teamplanung, Personaleinsatzplanung mit An- und Abmeldung und Messebegleiter, sämtliche Anforderungen werden individuelle berücksichtigt für höchste Flexibilität und den nachhaltigen Erfolg.

Projekte effizient steuern

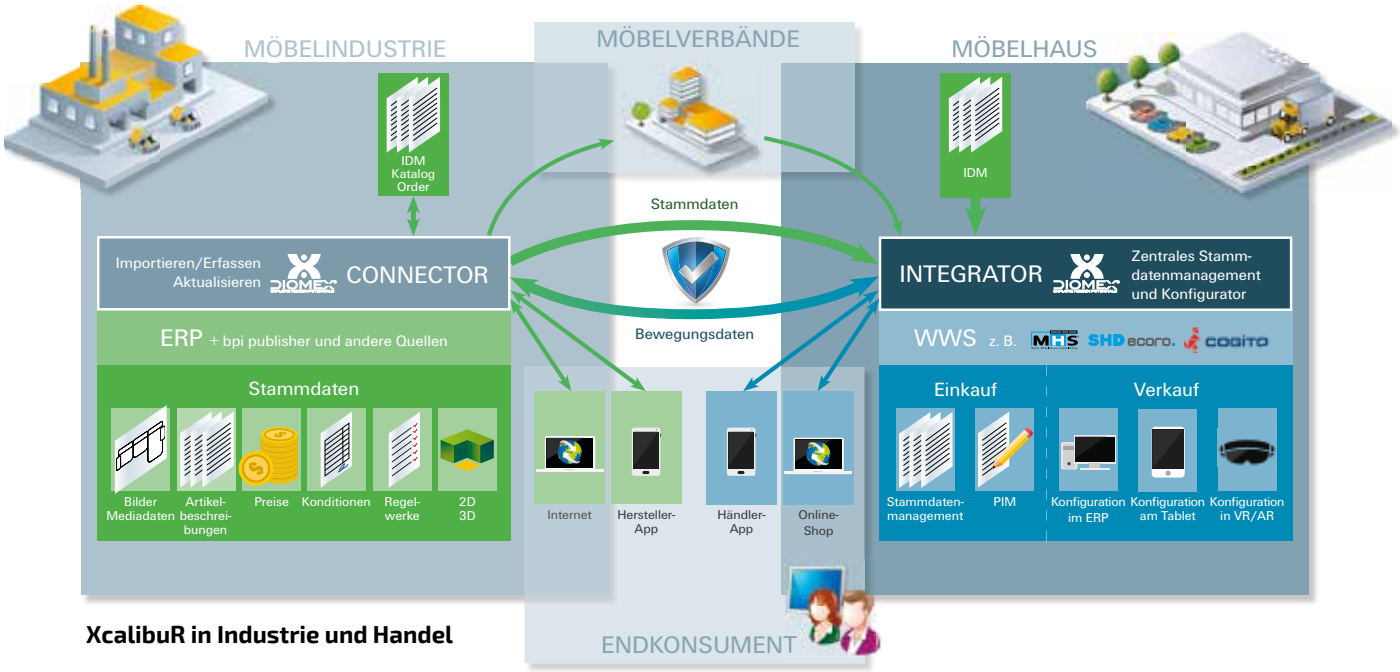
Parallel hat BAUFORMAT die Produktplanung optimiert. Waren in der Vergangenheit die Daten über File Server verteilt abgelegt und ein transparentes Projektcontrolling erschwert, so vereinfacht jetzt das Modul Projekt der CAS genesisWorld die Projektierung von Anfang an.

Heute erfolgt das komplette Projektmanagement in der CAS-Anwendung. Die Produktentwicklung plant und strukturiert die Projekte und bezieht Risiken, Phasen, Meilensteine und Ziele sowie Aufgaben, Ressourcen, Budgets, Kosten und Zeiten von Beginn an mit ein. Projektstatus, Ad-hoc-Auswertungen und ein Frühwarnsystem unterstützen die Überwachung der einzelnen Projekte. Die grafische Ansicht liefert zusätzlich einen transparenten Überblick zum Auslastungsstatus der Mitarbeiter und vermeidet Terminkollisionen. Zufrieden stellt Torsten Meier fest: "Dank der flexiblen Lösungen von CAS Software können wir unsere Prozesse einfach und transparent abbilden. Die Zuordnung im Prozessschritt und die Transparenz im Entwicklungsprojekt erleichtern das Tagesgeschäft."

Ziele erreichen

„Die gute Zusammenarbeit und die Branchenkenntnis von bpi solutions waren in diesem Projekt sehr willkommen. Entscheidend für den großartigen Erfolg sind gewiss die Einbindung aller Mitarbeiter und die hohe Flexibilität der Lösung, welche insbesondere durch den sehr hohen Individualisierungsgrad per Datenbank- und App-Designer erzielt wird," resümiert Torsten Meier.

XcalibuR
Die Zusammenarbeit zwischen Industrie und Handel stärken



XcalibuR in Industrie und Handel

Auf der Industrieseite
ist der XcalibuR Connector das zentrale Werkzeug für die Katalogaufbereitung, -validierung und -auslieferung. Darüber hinaus fungiert der Connector als Bindeglied zwischen ERP und der Außenwelt und kann so über eine verschlüsselte Direktverbindung Artikelstammdaten an den jeweiligen Handelspartner ausliefern (z. B. für Bestellungen und Bestellbestätigungen).

Auf der Handelsseite
dient der XcalibuR-Integrator als zentrales Stammdatenmanagement und PIM-System, das sowohl für flache als auch variante Sortimente sämtliche Daten verwaltet und die nötigen Funktionen bereitstellt, um an den unterschiedlichsten Stellen mit diesen Informationen zu arbeiten. Dies umfasst auch die Konfiguration am Tablet, im WWS oder im Onlineshop.

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. Mit XcalibuR meistern Sie auch die komplexesten Herausforderungen, vom einfachen Fachsortiment bis zum in 3D geplanten Variantenmöbel.

Datenverfügbarkeit und Datenqualität

Stammdaten sind auch in der Möbelbranche die Basis für alle Geschäftsprozesse, daher hängt von Ihrer Qualität auch die Qualität sämtlicher Folgeprozesse ab. Da es sich bei Möbeln um hoch variantenreiche Produkte handelt, steht die Branche hier zusätzlich vor der Herausforderung, auch die richtigen Werkzeuge in die eigene System- und Prozesslandschaft zu integrieren. Denn mit den statischen, aus anderen Branchen bekannten Werkzeugen wie PIM & Co. ist hier „kein Blumentopf zu gewinnen".

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.

Effizient und nachhaltig

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.

Attraktiv und überzeugend

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.

COTTA setzt auf XcalibuR für den effizienten Datenaustausch mit dem Handel

Die in Bendern (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 Bendern (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."

XaclibuR, 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 hinterlies 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, Bemaßung, Farbberatung begeistertet, 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. Heute verbindet die B2B-Kommunikationslösung Cotta zuverlässig mit den Handelpartnern. Aydin Demirci freut sich über die Gesamtentwicklung: "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

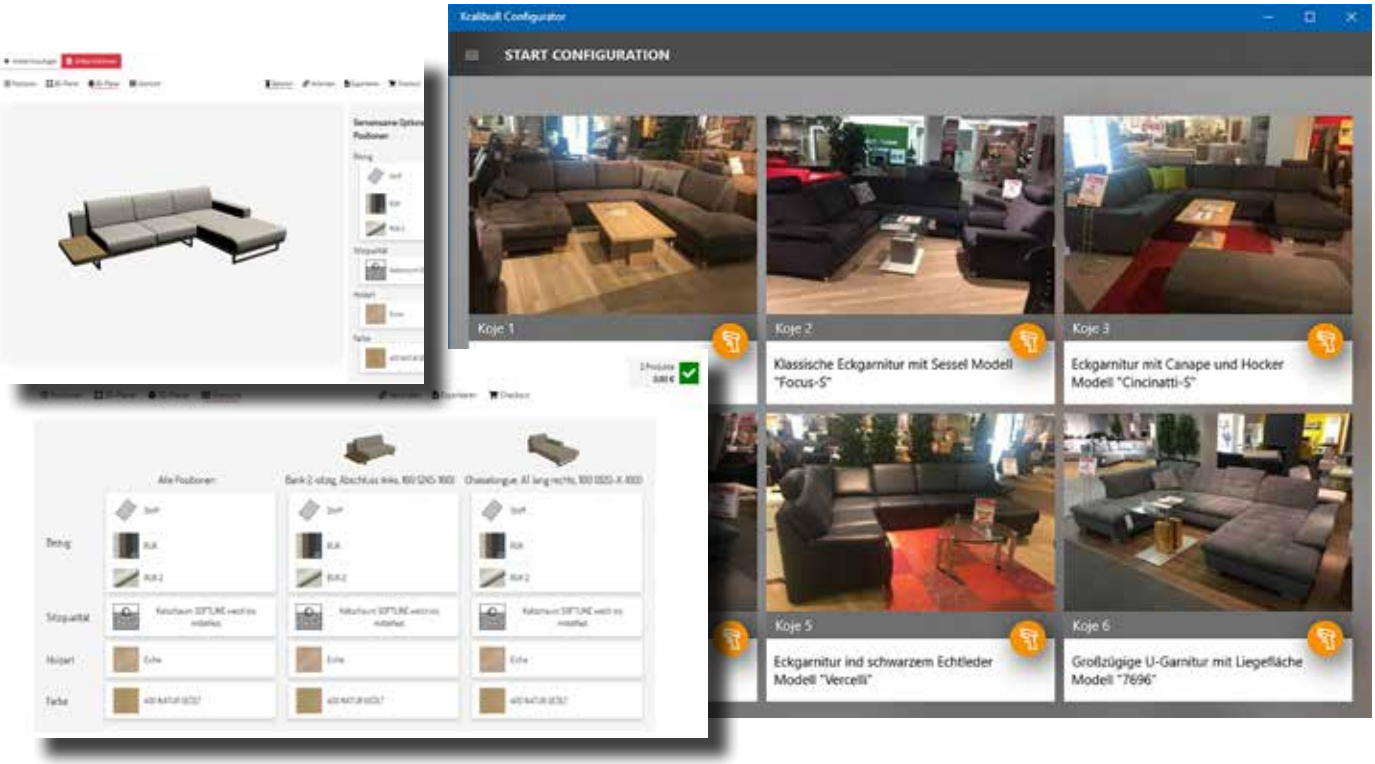
Auf die vielen Möglichkeiten, die XcalibuR in Zukunft noch bieten wird, freut man sich bei COTTA sehr. Die nächsten Schritte in 2019 sind in der Umsetzung. Auf der imm cologne sollen sämtliche Großkunden die Lösung kennenlernen, um die Vorzüge des bidirektionalen Datenaustauschs ganz persönlich zu erfahren. 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."

XcalibuR
Der nächste Schritt -
Jetzt mit B2B und B2C-Webkonfigurator

Der neue Webkonfigurator von Diomex ist ein B2C-Tool, mit dem Kunden während der Customer Journey das Wunschmöbel schnell und einfach konfigurieren können - sowohl am POS an Self-Service-Stelen oder auch zu Hause auf dem Smartphone bzw. Tablet.

Mehr als nur Datenaustausch

Bisher lag der Fokus der Software XcalibuR von Diomex, als Schnittstelle zwischen Industrie und Handel zu dienen, um Daten für hochvariantenreiche Produkte wie zum Beispiel konfigurierbare Möbel auszutauschen. Dabei



werden von Industrieseite Artikelstammdaten aus dem jeweiligen Produktionssystemen und anderen beliebigen Datenquellen zusammengefügt und über eine verschlüsselte Direktverbindung an den jeweiligen Handelspartner sicher ausgeliefert. Diese können dann am POS und für alle Multichannel-Prozesse weiterverwendet und optimiert werden.

Basis für die digitale Transformation

Doch jetzt geht Diomex mit XcalibuR einen wesentlichen Schritt weiter und setzt mit einem neuen und schnellen Webkonfigurator seinen Fokus auf Endkunden und Multichannel-Szenarien. Der Clou dabei: XcalibuR hat den Hintergrund, die Customer Journey so einfach und unkompliziert wie möglich zu gestalten. Und mit dem Kunden vor allem auch dann noch den Kontakt zu halten, wenn im Geschäft kein Kaufabschluss stattgefunden hat. Denn: Der Kunde erhält einen Link oder einen QR-Code, mit dem er von überall auf seine bisherige Planung zugreifen und diese bearbeiten kann. Sollten Probleme auftreten, hilft ein Onlineberater, der die Konfiguration aufrufen und in Echtzeit in die Konfiguration eingreifen kann. Kunde und Verkäufer können so zeitgleich von unterschiedlichen Orten und Medien einen Auftrag öffnen und bearbeiten.

Tiefe Integration

Der Webkonfigurator ist tief im Warenwirtschaftssystem des Händlers integriert. Somit kann der Berater die Plattform klassisch vor Ort im Geschäft — entweder am Computer oder via Tablet direkt am Möbel verwenden.

Der Kunde im Fokus

Aber auch der Kunde kann auf unterschiedlichste Art und Weise selbst aktiv werden. Zum einen im Onlineshop des Händlers oder zum anderen mit dem Smartphone in der Filiale.
Dafür muss der Kunde einfach den QR-Code am Preisschild des Möbels einscannen und landet automatisch im Planungstool — ohne, dass im Vorfeld eine spezielle App installiert werden musste.

Self-Service bietet noch mehr Freiheitsgrade

Am POS bietet Diomex darüber hinaus Self-Service-Stelen an. Darauf können einzelne Kojen ausgewählt und die darin angezeigten Produkte manuell konfiguriert und im Anschluss dem Berater übergeben werden.
„Der Kunde bewegt sich zwischen den Integrationspunkten wie „ein Fisch im Wasser", sagt Diomex-Geschäftsführer Carl Philipp Bickmeier, über das neue B2C-Tool.

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 archive 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 archive, 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 willkommenene 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.

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 über¬wachen 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.

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

copyright by bpi solutions

Änderungen und Irrtümer vorbehalten