business process ideas & solutions

Ihr IT-SPEZIALIST in Sachen DIGITALISIERUNG

bpi solutions

bpi focus 41

moebel.bpi-solutions.de

Die Zukunft in der Möbelbranche

Die Möbelbranche in Deutschland muss zahlreiche Herausforderungen durch Digitalisierung und verändertes Kundenverhalten meistern. Früher spielte das klassische stationäre Möbelgeschäft als Point-of-Sale (POS) die zentrale Rolle für Information, Vergleich, Verkauf und Service. Heute verändern zahlreiche neue, digitale Touchpoints die Customer Journey von Möbelkäufern massiv, eröffnen aber zugleich auch innovative Möglichkeiten der Vermarktung, z. B. durch Webshop, Shopping-App, Produkt-Konfigurator, Augmented und Virtual Reality, Digitalisierung am stationären POS sowie weitere digital gestützte Services bei Kauf, Bezahlung und nach dem Kauf. Daher gilt es, das geänderte Verbraucherverhalten zu antizipieren, Technologie intelligent zu nutzen und das eigene Unternehmen zu positionieren, um dadurch ökonomisch nachhaltig zu profitieren.

Wir haben in dieser Ausgabe den Fokus auf den 360-Grad-Kommunikationsansatz und aktuelle Leistungspakete gelegt, welche die Entwicklung, Umsetzung und den Ausbau der Digitalstrategie von Unternehmen konkret und praxisnah vorantreiben soll. Zusätzlich ergänzt durch kurze Best Practices aus der Möbelbranche.

Wir wünschen Ihnen einen kurzweilige Lektüre.

Henning Kortkamp,
Geschäftsführer
bpi solutions

Anke Kortkamp,
Geschäftsführerin
bpi solutions

Michael Wilke,
Leitung CRM & CMP und
Vertrieb Möbelbranche

Ihre

360° Kommunikation in der Möbelbranche

Die Zukunftsprognosen für die Möbelbranche sind positiv, denn die Möbelbranche wächst stetig. Obwohl sich die Möbelbranche weiterentwickelt, sollten die Marktteilnehmer die Trends kennen, die dieses Wachstum beeinflussen. Die Schlüsseltrends, die den heutigen Markt prägen und diesen auch in den kommenden Jahren weiterhin formen werden sind: Der Kunde und der Onlinehandel.

Herausforderungen in der Möbelbranche

Um erfolgreich zu sein, müssen Sie Ihren Kunden nicht nur die von ihnen favorisierten Produkte zur Verfügung stellen, sondern auch das gewünschte Einkaufserlebnis bieten. Eine Website, die bloß Ihre Marke repräsentiert oder Ihre Kontaktinformationen bereitstellt, reicht bei weitem nicht aus. Ermöglichen Sie es Ihren Kunden, Ihr Warensortiment online zu recherchieren, anzusehen und zu bestellen, ohne von der Couch aufstehen zu müssen. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Kunden und Ihre Endkonsumenten in der Folge über die richtigen Kampagnen gesteuert, Mitteilungen und spezielle Angebote über alle Kanäle erhalten. Setzen Sie einen 360-Grad-Kommunikationsansatz um. Mit Marketingautomation, den Kundenprofilen und deren Segmentierung aus der CRM steuern Sie kanalübergreifende Maßnahmen zielgenau. Steigern Sie Ihren Bekanntheitsgrad und machen Sie die Endkonsumenten zu Fans Ihres Unternehmens.

Mit 360-Grad-Kommunikation erfolgreich zum Ziel

360-Grad-Kommunikation steht für integrierte Maßnahmen, bei denen speziell aufbereiteter Content an allen Touchpoints eingespielt wird. Die Kampagne umspannt die gesamte Customer Journey. Oft genug wird dazu der gleiche Content auf möglichst viele Kanäle eingestellt. Ist dies das erreichbare Optimum? Nein, denn es braucht mehr, um diesen Ansatz wirklich erfolgreich zu nutzen: Unternehmen sollten auf Aktualität, Relevanz, Kontext sowie Synchronisierung setzen und verfügbare Tools strategisch einsetzen, um ihre gewünschte Zielgruppe über Multi-Channel und Social Media ideal zu erreichen.

Aktueller Status - Quo Vadis

Optimierungspotenzial gibt es bei vielen Unternehmen: Vier von zehn beklagen ihre Unzufriedenheit in einer Studie der Uniserv GmbH aus Pforzheim durchgeführte Trendstudie Kundendatenmanagement mit dem Blick auf den Zusammenhang zwischen professionellem Kundendatenmanagement und digitaler Transformation. Fast zwei Drittel sind mit dessen Performance und Effizienz unzufrieden. Jedoch beschäftigt sich nur ein Fünftel der befragten Unternehmen konkret mit dem Thema bzw. hat bereits ein professionelles Kundendatenmanagement im Einsatz.

Datenqualität - ein zentrales Kundenbild

Kunden- und Interessentendaten werden meist in verschiedenen Systemen gesammelt und bearbeitet, wie etwa in ERP- und FiBu-Anwendungen, in Outlook, in Excellisten oder stammen von weiteren

Datenquellen. Doch der gewünschte Mehrwert stellt sich nur dann ein, wenn die verfügbaren Informationen zentral qualifiziert werden,
Fakt ist: Ohne ein CRM-System ist das kaum möglich. Das CRM System ist die zentrale Informations- und Datendrehscheibe im Unternehmen, das sowohl die Daten des Unternehmens, als auch alle Kontakte bündelt. Somit lässt sich das Such- und Kaufverhalten der Kunden unter den unterschiedlichsten Gesichtspunkten beobachten, analysieren und das Kundenverständnis deutlich vertiefen. So können Sie zusätzliche Zielgruppen und Käufertypen neu erschließen oder die bestehenden genauer adressieren. Darüber hinaus erhalten Sie über Anreicherungen, wie z. B. durch Georeferenzierungen, ein neues, erweitertes und differenziertes Bild von bestehenden und potenziellen Kunden sowie von zusätzlichen Marktpotenzialen.

Digitalisierung des Verkaufs

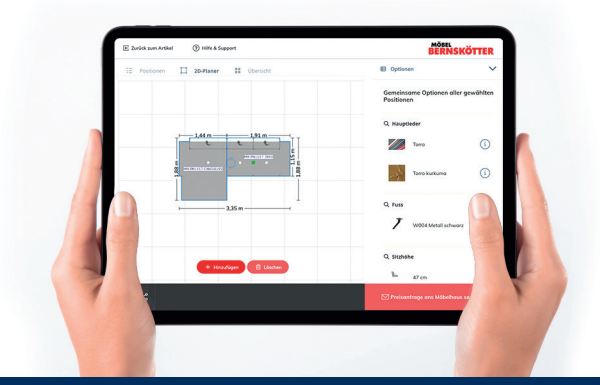
E-Commerce-Websites sind dabei ein ideales Instrument zum Verkauf der Art fertig konfektionierter Möbel, die Ihre Kunden wünschen. Die Herstell- und Versandkosten werden niedriger und Käufer können sich selbst bedienen. Es sind Online-Shops und nicht Ladengeschäfte, die Kunden genau diese Kauferfahrung bieten, nach der sie heute verlangen.
Um effizient zu sein, sollte dieser Online-Vertriebskanal diejenigen Technologien einsetzen, die die Verkaufsprozesse vereinfachen und optimieren und es dazu erlauben, aufschlussreiche, aggregierte Kundendaten zu sammeln. Egal, ob Sie ein B2B- oder ein B2C-Verkäufer sind, wenn Ihr Unternehmen wirklich zukunftorientiert ist, ist eine mit dem CRM integrierte E-Commerce-Plattform das erfolgskritische Tool. Durch die Integration beider Geschäftsanwendungen können Sie in kürzester Zeit mit dem Verkauf beginnen, damit einen schnelleren ROI zu erzielen und gleichzeitig alle Vertriebskanäle kontrollieren.

Ein starkes Team: bpi solutions und Partner

Die Entscheidung für eine CRM- und Marketing Automation Anwendung ist daher mehr als eine bloße Finanzinvestition, sondern eine Investition in die Zukunft Ihres Unternehmens. Wichtige Faktoren bei der Auswahl des Anbieters sind die Fähigkeit, den B2B-und B2C-Markt effizient zu unterstützen, als auch die Gesamtbetriebskosten sowie Betreuung, Flexibilität und Skalierbarkeit im Auge zu behalten. Hier punktet bpi solutions und ihre Partner, auch dank des eigenen Portfolios, mittels neuester digitaler Technologien und nicht zuletzt durch Branchen-Knowhow und die Erfahrung Geschäftsprozesse anzupassen und in der IT abzubilden. Erfolgreiche Kundenprojekte belegen dies eindrucksvoll.

Ihre Zukunft?

Vielversprechendste Zukunftsperspektiven haben diejenigen Unternehmen, die in der Lage sind, sich ändernden Marktbedingungen anzupassen und Ihren Verkauf zu personalisieren und zu digitalisieren, um Umsatz und Profitabilität zu steigern. Bleibt als einzige Frage: Welche Art Zukunft schaffen Sie für Ihr Unternehmen?



burgdigital - Digital Experts in der Möbelbranche

burgdigital - Digital Experts

burgdigital sind die Experten für digitales Marketing und E-Business im Möbelhandel. Mit einem agilen und erfahrenen Team bietet das Unternehmen eine umfangreiche Palette an Dienstleistungen an, um die Reichweite von Kommunikationsmaßnahmen zu erhöhen, E-Commerce- Strategien gezielt umzusetzen und die Kundenbeziehung zu optimieren. Mit dieser Expertise unterstützt burgdigital bereits seit vielen Jahren zahlreiche Möbelhändler, Hersteller und Verbände bei der Digitalisierung und der digitalen Markterschließung.

Omnichannel Commerce mit Shopware 6

Shopware gehört seit Jahren zu den führenden Shopsystemen im deutschsprachigen Raum. Mit der aktuellen „Shopware 6"-Version wurde das System auf Headless-Commerce ausgerichtet und bringt u. a. eine umfangreiche Funktionsvielfalt für das Gestalten von Erlebniswelten mit dem internen Content-Management-System sowie Möglichkeiten zur Automation von Regeln und Prozessen mit dem Flow- und Rule-Builder mit. Darüber hinaus liefert eine sehr aktive Community viele nützliche Funktionen für die unterschiedlichsten Anforderungen im E-Commerce.

burgdigital ist „Shopware Gold Partner" und hat mit zertifizierten Entwicklern bereits vielseitige E-Commerce-Lösungen im B2C- aber auch im B2B-Umfeld realisiert. Darüber hinaus sind die digitalen Experten mit Shopware auf Omnichannel-Strategien für den Möbelhandel spezialisiert. Für eine Customer-Journey ohne Datenbarrieren verbindet burgdigital das Shopsystem über ein Data-Gateway mit den Systemen im Handel. So kann die Zielgruppe beim „Plankauf Möbel" beliebig die Kanäle wechseln, was von burgdigital mit der Automation von Prozessen im Marketing, Verkauf und After-Sale-Service unterstützt wird.

XcalibuR als PIM und Konfigurator

Als Technologiepartner der Firma Diomex setzt burgdigital seit 2015 auf XcalibuR und gewährleistet so ein effizientes Produkt-Informations-Management für Shops und Webportale im digitalen Möbelhandel. Über die direkte Anbindung von XcalibuR an einen Onlineshop von burgdigital werden nicht nur flache und variante Artikel mit allen Ausprägungen, Eigenschaften und Mediendaten automatisiert in das E-Commerce System übertragen, auch die Gliederung und Filter werden im Shop anhand der Klassifizierung abgebildet.

Für die Konfiguration von varianten Möbeln bietet burgdigital exklusiv ein Shopware-Plugin an, mit dem der XcalibuR-Konfigurator in einem Onlineshop mit einem anschließenden Kaufprozess eingebunden wird. Bei der Nutzung des Konfigurators kann eine Verbindung zu einem Verkäufer aufgebaut werden, wodurch ein kanalübergreifender Vertrieb ermöglicht wird.

Erfolgreich auf Marktplätzen

Mit Lösungen für den Multichannel-Commerce organisiert burgdigital die Vermarktung der Produkte über die wichtigsten Marktplätze und Preisportale für den digitalen Möbelhandel.

Dabei erfolgt die zentrale Verwaltung von Produktdaten und Bestellungen über eine einheitliche Schnittstelle, die in Shopware integriert wird. Die Verkaufskanäle greifen so auf die automatisierten Prozesse für die Bestellabwicklung, die Lagerverwaltung und vielem mehr zu. Mit wettbewerbsfähigen Produkten kann der Händler damit sowohl Reichweite als auch Absatz exorbitant steigern.

Digitales Marketing mit Google & Co.

burgdigital versteht sich als Technologiegeber und Kompetenzvermittler für das digitale Marketing. Mit innovativen Technologien konzentrieren sich die zertifizierten Experten auf den Einsatz von Datenanalyse und Business-Intelligence, um darüber mit dem Kunden Chancen und Herausforderungen zu identifizieren und maßgeschneiderte Strategien entwickeln zu können. Erst dann erfolgt die gezielte Einrichtung der digitalen Kommunikationskanäle und der Einsatz von Marketing-Budgets. Hier setzt burgdigital auf einen möglichst hohen Grad an Automation, um qualitativ hochwertig klassifizierte Leads zu erzeugen, ohne Ressourcen im Unternehmen zu belasten.

Customer Relationship Management (CRM)
Transparenz und geteiltes Wissen

Neue Technologien und neues Kundenverhalten

Auch für die Möbelbranche gilt: Der wichtigste Trend ist die Digitalisierung. Neue Technologien und das veränderte Kundenverhalten haben die bislang existierenden Hürden für den Möbelkauf im Web gesenkt. Doch auch in der Omnichannel-Ära steht und fällt der Erfolg mit einer guten Kundenbeziehung, die in erster Linie von der Service- und Markenerfahrung geprägt wird. Gleichzeitig bleibt der direkte Filialkontakt und die Fachberatung ein unverzichtbares Element.

Daher ist für das kundenzentrierte Marketing und das Nutzungserlebnis durch eine individuelle Ansprache der Geschäftspartner und Kunden eine branchenspezifische CRM-Anwendung entscheidend für das strategische und operative Beziehungsmanagement.

Stark für die Zukunft

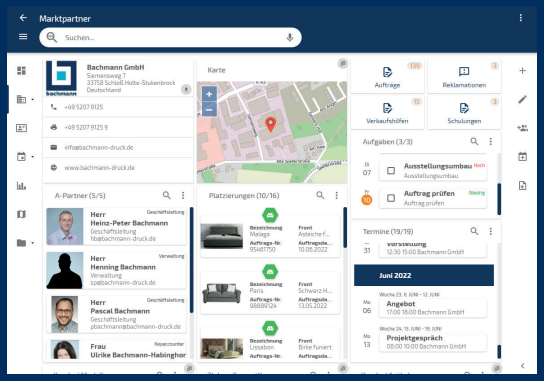
Hier setzt bpi solutions mit den bewährten CRM-Branchenlösungen für die Möbelindustrie und deren Vertriebsgesellschaften an. Das Know-how aus über 30 Jahre Branchenerfahrung in der Möbelindustrie ist in die Anwendungen eingeflossen, wird kontinuierlich verfeinert und an die neuesten Anforderungen angepasst. Die CRM-Software Sales Performer furniture bildet alle erforderlichen Vertriebsprozesse mit den branchenspezifischen Anforderungen im Standard ab.

Wissen zählt

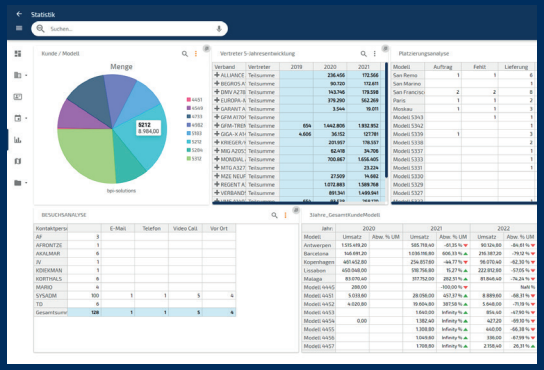
Die Art, wie Kunden sich voneinander unterscheiden, sind vielfältig und zahlreich. Es geht darum, Geschäftspartner und Kunden eng zu begleiten, ihre Fragen und ihr Verhalten zu tracken, zu verstehen und entsprechend zu reagieren. Die richtige Information zur richtigen Zeit über den richtigen Kanal: Das ist die Herausforderung heute.

Das integrierte Analyse-, Reporting- und Steuerungswerkzeug ist die Kommandozentrale sämtlicher Kunden- und Geschäftspartner-Aktivitäten. Sie gestalten Ihre Beziehungen aktiv und vernetzen intelligent das gesamte Unternehmenswissen.

Die CRM-Anwendungen sind auf die Prozesse in der Möbelindustrie zugeschnitten und geben Ihnen jederzeit einen 360-Grad-Blick auf alle relevanten Themengebiete des Kundenmanagements und der Unternehmensführung. Ob Platzierungsmanagement, Reklamationsmanagement, detaillierte Kundeninformationen für den Innen- und Außendienst, aktuelle Kennzahlen, strukturierte Prozesse mit nachvollziehbaren Schritten und Phasen oder eigenes Folgebedarfsmanagement: Die Branchenlösungen stellen unter Einbeziehung verschiedener bestehender Kommunikationskanäle eine zentrale Datenbasis für alle relevanten Themengebiete bereit.



Cockpits: Kundendashboard



Cockpits: Auswertungen - Statistiken

Mobiles Arbeiten jederzeit und überall

Optimale Kundenbetreuung bedeutet, jederzeit und überall mit den aktuellsten Kundeninformationen zu agieren. Mobiles CRM wird häufig zur Grundvoraussetzung für erfolgreiches, vernetztes Arbeiten. 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 einsehen und Ihre Accounts umfassend verwalten. Die App nutzt die bisherigen Vorteile der bewährten Anwendung, um diese mit den vielfältigen Möglichkeit des mobilen Systems zu kombinieren und zu erweitern. Entsprechend können Online alle berechtigten Daten abgerufen und verwendet werden. Doch auch im Offline-Modus zeigt die mobile Anwendung ihre 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.

Noch nie war es so einfach, individuell zu begeistern.: Stellen Sie die Zusammenarbeit im Team auf eine neue, effiziente Basis - auch über räumliche Grenzen hinweg.

Vorausschauendes Management

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. 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 von jedem Ort möglich. Daten und Dateien können direkt hinzugefügt werden, um auf diese zuzugreifen und die Prozesse durchgängig zu gestalten. Damit findet ist jederzeit eine tagesaktuelle Kundenkommunikation gegeben und der End-to-End-Vertriebszyklus lässt sich schnell, einfach und zuverlässig verwalten.

Produkt Informations-Management (PIM) Schneller am Markt mit hoher Datenqualität

Für die deutsche Möbelindustrie stehen die Zeichen auf Wachstum. Ein entscheidender Treiber für das Umsatzwachstum ist der in der Branche zunehmende Onlinehandel. Wer hier den Anschluss verpasst, wird sich langfristig nicht behaupten können. Ganz maßgeblich für einen nachhaltigen Erfolg ist es, die Kunden an allen ihren Touchpoints mit nützlichen und konsistenten Informationen zu versorgen und ihnen herausragende Einkaufserlebnisse zu bieten. Ausschlaggebend dafür ist eine zentrale und echtzeit-basierte Verwaltung aller Produkt- und Marketingdaten.

Zukunftsfähigkeit in der Möbelbranche

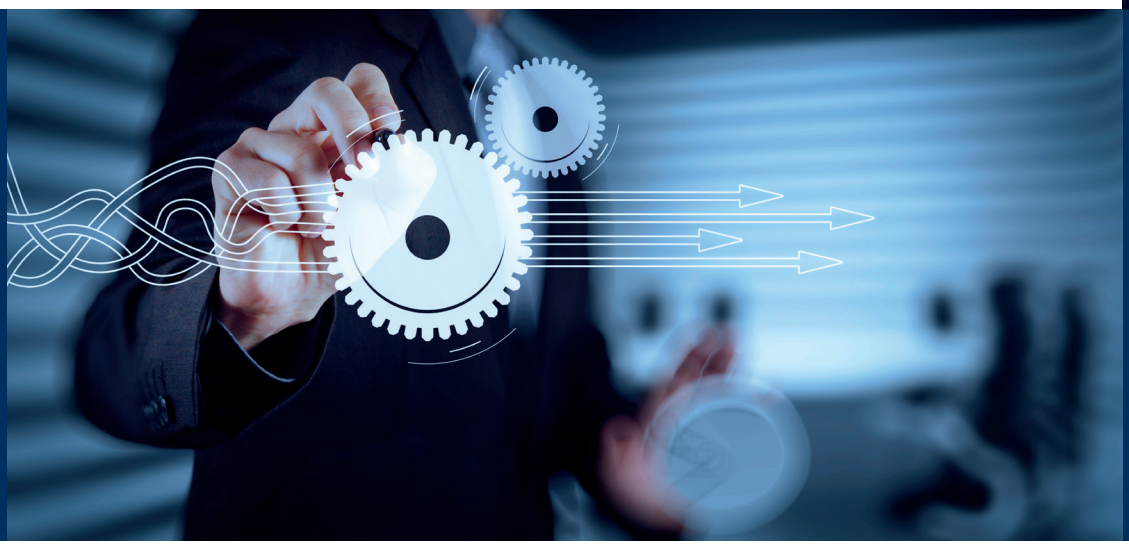
Viele Verbraucher möchten auf die Vorteile von Online-Shopping beim Möbelkauf nicht mehr verzichten: 24/7-Öffnungszeiten, eine nahezu unbegrenzte Produktauswahl, gute Vergleichbarkeit sowie geräte- und ortsunabhängiger Zugriff. Doch wenn es um Möbel geht, dann schätzt man es, sich im stationären Fachhandel beraten zu lassen bzw. sich die Produkte vor Ort anzusehen. Das ist selbst bei jüngeren und vermeintlich digital affineren Verbrauchern so. Ziel ist es daher, beide Welten miteinander zu verbinden und die Kunden am POS, im Webshop ebenso wie in Social Media gleichermaßen zu begeistern.

Das gelingt nur:

- wenn die Produkt- und Marketinginformationen auf allen Kanälen übereinstimmen
- alle wesentlichen Punkte zur Kaufentscheidung hinreichend beantwortet und klar kommuniziert werden
- die Produkte anschaulich und attraktiv präsentiert werden.

PIM - Einer für alles

Datensilos sind der Feind kanalübergreifend einheitlicher Produktinformationen. Wenn der Webshop auf andere Systeme zugreift als die Social-Media-Kampagne und der Berater am POS seine Informationen aus einer dritten Quelle bezieht, dann sind Missverständnisse und fehlerhafte Angaben vorprogrammiert. Die Lösung ist ein Produkt-Information-Management-System (PIM), in dem die Daten aus allen relevanten Quellen zusammenfließen. Dazu gehört unter anderem das ERP- bzw. Warenwirtschaftssystem. Zu empfehlen ist, ein PIM-System mit einer zentralen Datenbank. Dann sind die entsprechenden Mediendateien bereits an der Basis den jeweiligen Artikeln zugeordnet. So verhindern Unternehmen, dass Bilder, Videos, Textbausteine etc. auf Dateninseln gespeichert sind und zu inkonsistenten bzw. fehlerhaften Angaben führen oder mehrfach vorliegen müssen.



Datenpflege leicht gemacht

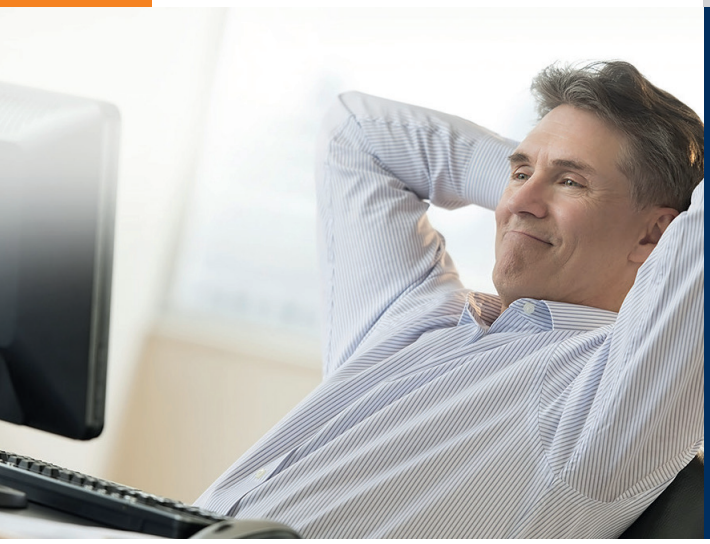
Mit einem zentralen System wie dem bpi Publisher lassen sich Daten sehr effizient pflegen, denn sie sind nur an jeweils einer Stelle zu aktualisieren. Wenn etwa ein Möbelhersteller für seine gesamte Kollektion Änderungen durchführt, ergänzt er die Produktinformationen mit entsprechenden Textbausteinen im PIM-System. Sofort erscheinen diese Informationen in der Artikelbeschreibung im Onlinekatalog und liegen den Verkäufern im gesamten Filialnetz im internen Bestellsystem vor. Auch produktübergreifend lassen sich via PIM-System Daten harmonisieren, beispielsweise wenn sich die generellen Lieferzeiten eines Produzenten ändern. Andere Produktinformationen sind nicht spezifisch für einen konkreten Artikel, noch für ein bestimmtes Möbel noch für einen einzelnen Lieferanten, sondern werden nach einem festgelegten Regelwerk berücksichtigt. Das System erkennt automatisiert, wo diese Regeln nicht eingehalten werden, und weist den verantwortlichen Nutzer darauf hin.

Häufig besteht der Bedarf, Produktinformationen auf den verschiedenen Verkaufs- und Marketingkanälen in mehreren Sprachen bereitzustellen. Hier ist es eine enorme Erleichterung, wenn jeweils nur die Beschreibungen und Textbausteine im System einmal angepasst werden müssen, aber etwa bei Bildern oder technischen Angaben auf bereits vorhandene Informationen zurückgreifen können. Mit einem Sprachenmodul lassen sich dabei auch nahezu alle Sprachen abbilden.

Kunden begeistern

Die reinen Produktinformationen zu einem Möbelstück, wie Abmessungen, Material oder Form reichen zumeist nicht aus, um den Online-Kunden zum Kauf zu bewegen. Entscheidend sind hochwertige Bilder, Animationen, und Videos für den Webshop-Besuch. Auch im POS sind sie gefragt, denn kaum ein Möbel steht genau in der Variante, die der Kunde sich wünscht, in den Ausstellungsräumen – im Gegenteil. In der Möbelbranche mit ihrer riesigen Produktvielfalt bzw. den unzähligen Kombinationen von Ausführungen, Mustern und Materialien, handelt es sich oft um Einzelanfertigungen. Dem Verkäufer müssen deshalb alle Produktinformationen und Darstellungen zwingend digital zur Verfügung stehen.

Der E-Commerce in der Möbelbranche nimmt weiter an Fahrt auf. Dabei lautet die Herausforderung: Die Kunden mit einer individuellen Customer Journey zu begeistern. Dazu gehört es, sie mit konsistenten und relevanten Informationen zu versorgen. Zu jeder Zeit, auf allen Kanälen.



XcalibuR
Jetzt mit B2C-Webkonfigurator

Mehr als nur Datenaustausch

Am Anfang der Entwicklung des XcalibuR-Systems stand die Idee eine Lösung zu schaffen, die es ermöglicht automatisiert „per Knopfdruck" Stamm- und Bewegungsdaten zwischen Herstellern und dem Handel auszutauschen.

Inzwischen ist XcalibuR „Die" Technologie für den bidirektionalen Austausch von Stamm- und Bewegungsdaten zwischen Industrie und Handel und wurde hier speziell für das Handling von flachen und konfigurierbaren Produkten konzipiert und optimiert.

Dabei werden von Industrieseite Artikelstammdaten aus den 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

Mit dem schnellen Webkonfigurator Blazor geht XcalibuR auf Endkunden und Multichannel-Szenarie zu. Der Webkonfigurator hat den Hintergrund die Customer Journey so einfach und unkompliziert wie möglich zu gestalten. Damit die Kunden während der Customer Journey das Wunschmöbel schnell und einfach konfigurieren können - am POS an Self-Service-Stelen oder zu Hause auf dem Smartphone bzw. Tablet. Vor allem bleibt der Kunde auch dann noch im Kontakt, wenn im Geschäft kein Kaufabschluss stattgefunden hat. Der Kunde nimmt einen Link oder einen QR-Code mit. So kann er von überall auf seine bisherige Planung zugreifen und diese bearbeiten. 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

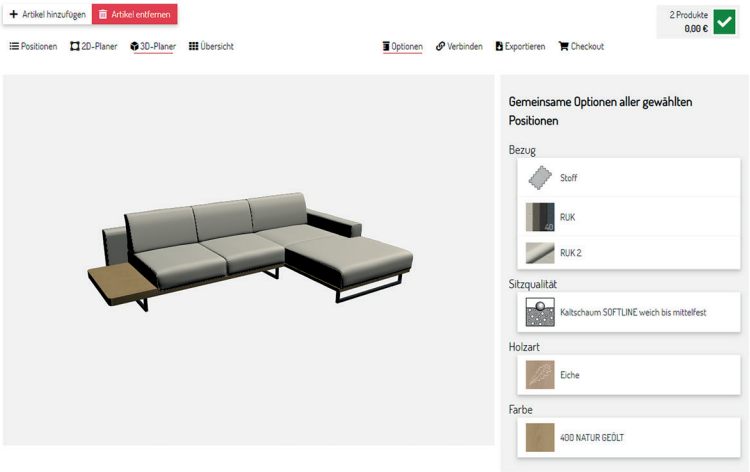
Der Webkonfigurator Blazor ist tief im Warenwirtschaftssystem des Händlers integriert. Somit kann der Berater die Plattform klassisch vor Ort im Geschäft — entweder am Computer oder via Tablet direkt am Möbel verwenden. Aber auch der Kunde kann auf unterschiedlichste Art und Weise selbst ak-

tiv werden. Er greift zum einen im Onlineshop des Händlers zu oder zum anderen mit dem Smartphone in der Filiale.
Dafür scannt der Kunde einfach den QR-Code am Preisschild des Möbels ein 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.

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.



Der Webkonfigurator von Diomex ist ein B2C-Tool , mit dem Kunden während der Customer Journey das Wunschmöbel schnell, einfach und überall konfigurieren können.

Ganzheitliches Informationsmanagement - Kunden, Geschäftspartner und Prozesse im Blick

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

KOINOR Polstermöbel GmbH & Co. KG

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

Effiziente Aufbereitung der Verkaufsunterlagen

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

Optimierte Datenkommunikation

Viele Abläufe und Prozesse konnten signifikant verbessert werden, dennoch bleiben in einer komplexen Organisation Bereiche, die immer noch weiterentwickelt werden können. Zu diesen Herausforderungen zählte bis in die jüngste Vergangenheit der Datenaustausch zwischen Hersteller und Handel. Aufgrund der unzähligen Möglichkeiten der Maßanfertigung, war es nur mit sehr viel Aufwand möglich die Stammdaten auf Herstellerseite und die Bewegungsdaten (z.B. Order / Orderresponse) auf Händlerseite abzugleichen.

So fiel die Entscheidung die ausgefeilte Datenkommunikation von XcalibuR einzuführen und auf direktem Weg die Stammdaten und Bestelldaten elektronisch mit dem Handel auszutauschen. Bisher bestand die Problematik darin, dass keine Lösung über Schnittstellen für den bidirektionalen Datenaustausch bzw. eine Anbindung an das Warenwirtschaftssystem des Handelspartners verfügte. XcalibuR stellt diese 1:1 Beziehung zwischen Handelspartner und Industrie her. Bei KOINOR sieht man einen wesentlichen Vorteil im direkten Datenaustausch, mit direktem Stammdaten-, Bestelldaten- und Bestellbestätigungsabgleich. Die Rückmeldung über Transfer und Verwendung der Daten erfolgt automatisch.

Christian Wachter erklärt: „XcalibuR bietet uns ein hohes Maß an Sicherheit. Wir können unsere Stammdaten mit den partnerspezifischen Konditionen direkt austauschen. Damit haben unsere Händler die Möglichkeit, den Auswahl- und Bestellprozess deutlich zu verkürzen. Der Erfassungsaufwand wird minimiert, Rückfragen reduziert und die Fehlerquote wird bei Bestellungen durch die logisch-korrekte Zusammenstellung erheblich reduziert. Damit erreichen wir eine hohe Datenqualität und positive Auswirkungen auf die Reklamationsquote."

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

Ausblick

Stefan Schulz, Geschäftsführer, KOINOR Polstermöbel GmbH & Co. KG: "Die Branchenlösungen und das Know-how der bpi solutions überzeugen. Durch die erreichte Automatisierung konnten wir Zeitkontingente herunterfahren und weitere Einsparungen bei den Kosten erzielen. Wir planen hier mit den mobilen Lösungen von bpi solutions anzuknüpfen.

Hohe Kundenzufriedenheit - CRM als unternehmensweites Informations-Managementsystem

POLIPOL ist ein im besten Sinne konservativ geführtes Unternehmen – jedoch mit moderner Ausrichtung. Trotz des stetigen Wachstums bleibt das Unternehmen den mittelständischen Wurzeln treu. Dabei steht der Mensch stets im Mittelpunkt des Schaffens. Im Umgang mit den Kunden, Handelspartnern und nicht zuletzt mit den Mitarbeitern steht ein hohes Maß an Wertschätzung an erster Stelle – die Basis einer erfolgreichen und respektvollen Zusammenarbeit und ein wichtiger Pfeiler der Unternehmenskultur. Das Verlangen „Durchdacht, komfortabel und von höchster Qualität" wird nicht nur an die gefertigten Polstermöbel gelegt, insbesondere auch an die IT-Anwendungen, welche die tägliche Arbeit erleichtern, Freude machen und die Kommunikation zwischen allen Beteiligten unterstützen soll.

POLIPOL Unternehmensgruppe

In den frühen Jahren waren das ostwestfälische Rahden und Zehdenick bei Berlin die Dreh- und Angelpunkte des Unternehmens. Mit sieben Mitarbeitern brachte POLIPOL ihre erste Polstermöbelserie auf den Markt. Heute sind über 7.500 Beschäftigte im In- und Ausland für POLIPOL tätig. Das Sortiment umfasst mehr als 300 Modelle und 150 TV-Sessel. Aus der einstigen GmbH wurde die europaweit agierende POLIPOL-Gruppe mit mehreren Tochterunternehmen und aktuell fast 500 Millionen Euro Jahresumsatz.

POLIPOL gehört heute zu den führenden Polstermöbelherstellern in Europa und ist weltweit aktiv. Die von Beginn an erfolgreiche Strategie, an einem Standort in Deutschland innovative Produkte zu entwickeln und im osteuropäischen Ausland zu produzieren, wird bis heute verfolgt. 2010 zog die Firmenzentrale von Rahden ins wenige Kilometer entfernte Diepenau in Niedersachsen. Es entstand ein auf die Zukunft orientierter Neubau mit offener Architektur, großem Showroom und modernen Büroflächen. Geschäftsführung, Entwicklung, Verwaltung und Kundenkommunikation haben hier ihren zentralen Sitz.

Individualisierte Kommunikation perfektioniert

„Vor allem im schnelllebigen und wettbewerbsintensiven Umfeld sind profitable Kundenbeziehungen und schnelle Reaktionen auf Kundenbedürfnisse und Marktveränderungen erfolgsentscheidend", stellt Peter Jürgens, CIO/ Prokurist bei der Polipol Holding Gmbh&Co.KG, fest. Entsprechend besteht bei POLIPOL der Anspruch in der internen, externen und mobilen Kommunikation alles zu tun, um mit Kunden,

Geschäftspartnern und Mitarbeitern stets ein positives Erlebnis zu gestalten.
Ob 360-Grad Kundenakte mit Ansprechpartnern die Darstellung sämtlicher Hierarchieebenen wie Zentrale, Verband, Anschriften oder die Ausstellungsübersicht mit Kojen-Fotos und Ansicht aller Aufträge. Dies erreicht POLIPOL mit der Sales Perfomer App auf allen Endgeräten als mobile CRM-Lösung, die speziell auf die besonderen Anforderungen in der Möbelbranche abgestimmt ist und alle Mitarbeiter effektiv beim Kundenmanagement unterstützt.
Die Sales Perfomer App passt von Anfang an und ist beliebig individualisierbar. Die freie Konfiguration der Dashboards erlaubt die Darstellung der benötigten Daten und Felder sowie eine Anpassung nach Wunsch. POLIPOL nutzt das flexible Design und die intuitive Oberfläche, um die individuellen Bedürfnisse im Hause POLIPOL abzubilden. „Das spart Zeit und Kosten und gibt uns den Freiraum für das Wesentliche: Eine ausgezeichnete Kundenbetreuung", so Peter Jürgens.

Transparenz für übergreifende Zusammenarbeit

Die Teamarbeit wird um ein Vielfaches einfacher. Der direkte Telefonie- und Mailaufruf aus der Anwendung und der Zugriff auf die Archivbelege zu den Aufträgen. 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. Ob Platzierungspflege mit Rückübertragung ins SAP-System oder die Einbindung von vorbereiteten Reports zum Kunden. So findet jederzeit eine tagesaktuelle Kommunikation statt und der End-to-End-Vertriebszyklus lässt sich schnell und einfach verwalten. „Mit der neuen Anwendung erteilen unsere Mitarbeiter kompetente Auskünfte, treffen fundierte Entscheidungen und erleben spürbare Erleichterung in ihrer täglichen Arbeit. Das motiviert und steigert den Vertriebserfolg" freut sich Peter Jürgens..

Hoher Nutzen und breite Akzeptanz

Der Einsatz der Sales Performer App hat einen positiven Einfluss auf die Arbeitsabläufe. „Wir konnten unsere interne Organisation optimieren, die Geschäftsprozesse verschlanken und mit den dynamischen Reports gewinnen wir noch tiefere Einblicke in den Kundenbeziehungen. Für uns ist die neue Anwendung eine große Erleichterung im Tagesgeschäft und aus unserem Unternehmen nicht mehr wegzudenken", resümiert Peter Jürgens.

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.

360-Grad-Blick auf alle Themengebiete der Kundenkommunikation

Seit der Firmengründung im Jahr 1964 hat MAJA-WERK die stetigen Veränderungen in der Möbelbranche erfolgreich bewältigt. Mit technischen Innovationen und Kapazitätenerweiterungen werden zeitgemäße Möbelsysteme erfolgreich entwickelt und produziert. Auch in Zukunft will das Unternehmen eine offensive Erfolgsstrategie weiterführen und setzt dabei auf zuverlässige IT-Lösungen in bester Qualität.

MAJA-WERK - Manfred Jarosch GmbH & Co. KG

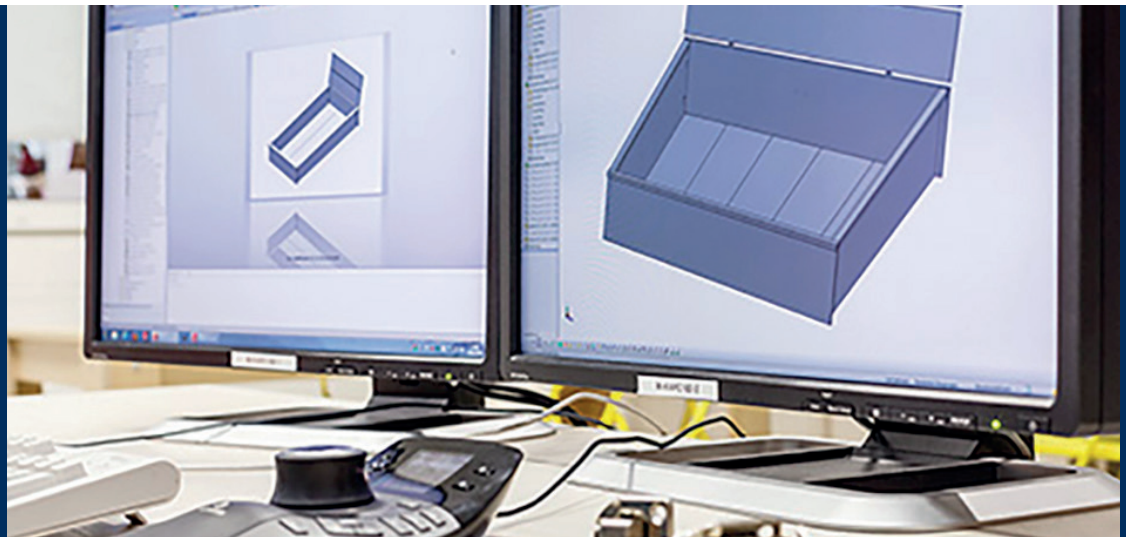
Die Firma MAJA-WERK wurde 1964 gegründet und hat sich auf die Herstellung von Möbeln zur Selbstmontage spezialisiert. In Kooperation mit Designern gestaltet das Unternehmen Möbelstücke mit den innovativen Beschlagtechnologien, die sich in modularer Bauweise perfekt kombinieren lassen. Neben konfektionierten Modellen aus dem Standardsortiment entwickelt MAJA-WERK in enger Abstimmung mit den Kunden auch Exklusivprodukte in kleinerer Stückzahl sowie individuelle Großserien. Die MAJA-WERKE bekennen sich zum Wirtschaftsstandort Deutschland und sind insbesondere in den strukturschwachen Gebieten Ostsachsen und Oberfranken ein wichtiger Arbeitgeber. An den Standorten in Kasendorf/Oberfranken und Wittichenau/Sachsen beschäftigen die MAJA-WERKE insgesamt über 660 Mitarbeiter und produziert rund vier Millionen Möbelstücke im Jahr.

Effiziente Verkaufssteuerung

Schon seit Jahren nutzt MAJA Möbel den bpi Sales Performer furniture in Verbindung mit dem ERP-System. Der bpi Sales Performer furniture kanalisiert diese Daten und bietet Auswertungsmöglichkeiten für Marketing, Vertrieb und Service. Alle kundenbezogenen Daten werden zentral erfasst: Tourenplanung, Berichtswesen, Angebote, Aufträge, Reklamationen, kundenbezogene Daten sowie Statistiken wie z.B. Umsatz im Vergleich zum Vorjahr, Tagesumsatz, Programmstatistiken, Warengruppen, Artikelgruppen und Platzierungsmanagement. Der bpi Sales Performer furniture versetzt MAJA Möbel in die Lage alle entscheidungsrelevanten Faktoren im Überblick zu behalten. In den zurückliegenden Jahren konnte mit dieser Lösung der Innen- und Außendienst bereits sehr erfolgreich operieren.

Ganzheitliche Kundenorientierung

Die mobile CRM-Lösung bedeutet für MAJA Möbel wieder einen Fortschritt in der Prozessoptimierung, vor allem eine noch bessere Kundenbetreuung. So können z. B. die Außendienstmitarbeiter via Tablet vor dem Kundenbesuch den aktuellsten Status einsehen und nach einem geführten Kundengespräch die Eindrücke präzise erfassen und die Wünsche besser katego-



risieren. Der mobile Ansatz hilft die Rückfragen zwischen Innen- und Außendienst zu reduzieren und die Abläufe zu beschleunigen. Davon profitieren alle Beteiligten.

„Nachdem wir in den letzten Jahren unsere Geschäftsprozesse Stück für Stück optimiert haben, hilft uns der mobile Ansatz, zeitlich sehr nah an einem geführten Kundengespräch, die Wünsche aufzugreifen und sofort im Innendienst weiter zu bearbeiten. Neben der Nutzen- und zeitgerechten Erfassung von Kundendaten können wir die Servicequalität erhöhen und die Vertriebsprozesse beschleunigen", erklärt Fred Wunderlich, Vertriebsleiter Innendienst bei MAJA Möbel.

Übergreifende Integration

Parallel dazu war im Hause MAJA Möbel das Interesse groß, die Medienproduktionssteuerung zu vereinfachen. Der hohe Aufwand für die Kontrolle der fristgerechten Fertigstellung und damit verbunden die hohen Personal- und Prozesskosten für die Erstellung der Verkaufsunterlagen sollten deutlich reduziert werden. Ziel war die zentrale Erstellung und Verwaltung der Verkaufsunterlagen, wie z. B. Produktkataloge, Preislisten und Datenblätter aus einem System heraus ohne doppelte Datenhaltung oder fehlende Aktualität.

Der bpi Publisher überzeugte die Verantwortlichen bei MAJA Möbel mit seiner medienübergreifenden Durchgängigkeit. Die Module decken die Prozesse von der Planung über die Kreation und Durchführung von Maßnahmen bis hin zum Controlling und Berichtswesen ab.

Alle relevanten Arten von Informationen wie Artikel, Varianten, Produktbeschreibungen, mehrsprachige Texte, Preise, Konditionen und Abbildungen werden in einer zentralen Mediendatenbank bereit gestellt und sind mit dem ERP-System verbunden. Über Nacht erfolgt die automatische Übernahme und der Abgleich der Artikel- sowie Kundenstammdaten und Preisen aus dem ERP-System.

„Die übergreifende Integration der Daten und des Layouts ermöglichen uns System- und Medienbrüche auszuschalten. Aufwändiges Recherchieren nach vorhandenen Materialien, unsortierte Datenbestände, doppelte Erfassung und redundante Arbeiten gehören der Vergangenheit an. Gleichzeitig ist die automatische Erstellung von mehrsprachigen Broschüren, Produktblättern und Preislisten mit Create eine wesentliche Erleichterung im Tagesgeschäft", stellt Carlo Beyer, Leiter IT bei MAJA Möbel fest.

Auch für die Zukunft ist der bpi Publisher eine große Hilfe. Bereits heute werden die Daten für den Bereich E-Commerce schnell und flexibel dem Handel zur Verfügung gestellt.

Digitalisierung in der Möbelindustrie Dokumenten Management, Workflow und revisionssichere Archivierung

Eine immer agiler werdende Arbeitswelt stellt immer wieder neue Anforderungen an das Informationsmanagement im Unternehmen und der Kommunikation und Datenaustausch mit Kunden und Lieferanten. Ein Dokumenten-Management-Systeme (DMS), wie dg archive bzw. Enterprise Content Management Systeme (ECM) enaio® kann in jedem Unternehmen zum Allrounder für die Verwaltung werden.

Rechtskonforme Archivierung nach GoBD

Alle Dokumente, egal welchen Ursprungs, werden rechtskonform archiviert. Sie gewinnen somit nicht nur mehr Transparenz und Überblick über Ihre abgelegten Dokumente, sondern erfüllen auch alle gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich Archivierung und Datenschutz.

Perfekte Integration vom Auftrag bis zur Rechnung

Klassische Kaufverträge gehen traditionell mit vielen Papieren einher. Vom Kaufvertragsbeleg über die Bestellung beim Lieferanten, über den Wareneingang und die Lieferung bis hin zur abschließenden Rechnungsstellung. Mit der DMS-Integration wird alles automatisch archiviert. Recherche und Anzeige der wachsenden Vertragsakte per Knopfdruck erfolgt bequem direkt aus der Warenwirtschaft heraus.

Effizienter Rechnungsworkflow

Für die Buchhaltung bedeutet die Einführung der digitalen Eingangsrechnungsverarbeitung, die selbsttätig Belege auf Plausibilität prüft, an die entsprechende Kostenstelle weiterleitet und die Bearbeitung protokolliert, ein Abschied von vielen manuellen, fehlerbehafteten zeitraubenden Routinetätigkeiten.

Im Servicefall sofort auskunftsfähig

Egal ob Kundendienst, Finanzbuchhaltung, Auftragsbearbeitung, Lager, Einkauf oder Verkauf oder Geschäftsleitung: Alle Mitarbeiter sind jederzeit über den kompletten Vorgang informiert und sofort auskunfts-, entscheidungs- und handlungsfähig.

Dokumente digital und komfortabel verwalten

Diese Lösungen spielen ihre Vorteile in allen Abteilungen eines Unternehmens aus. Sie erlauben eine individuelle Gestaltung der Benutzeroberfläche. Sie erzeugen relevante Mehrwerte und steigern die Transparenz sämtlicher Geschäftsvorfälle. Der Zugriff auf und die Bearbeitung von Dokumenten kann jederzeit von jedem beliebigen Standort erfolgen. Prozesse wie z.B. Rechnungseingangsverarbeitung, Vertragsmanagement, Investitionsanträge, Urlaubsverwaltung usw. werden über intelligente Workflows digital abgebildet. Sie sind skalierbar auf die jeweiligen Bedürfnisse eine jeden Unternehmens anpassbar. Nicht zu vergessen die Flexibilität, denn nahezu jede marktgängige Warenwirtschaftslösung lässt sich in die Systeme einbinden.

Marketing Automation in Kooperation mit SC-Networks

Das Partner-Netzwerk der bpi solutions bildet eine wesentliche Basis unseres Erfolgs. Gemeinsam realisieren wir mit namhaften Partnern marktführende Lösungen für höchste Kundenzufriedenheit. Die Lösungs- und Vertriebspartnerschaften steigern den Wert unserer Lösungen für Endkunden und damit unser gemeinsames Markt- und Geschäftspotenzial.

SC-Networks

bpi solutions und SC-Networks GmbH vereinbaren eine enge Zusammenarbeit. Damit stärkt bpi solutions ihre Position als bevorzugter Lösungsanbieter für CRM-Lösungen im deutschen B2B- und B2C-Markt. SC-Networks stärkt ihre Basis für weiteres dynamisches Wachstum im Lösungsgeschäft für Marketing Automation.

Die SC-Networks GmbH ist Marketing Software as a Service Provider und Hersteller von Evalanche, eine der modernsten, webbasierten Marketing Automation Plattformen auf dem europäischen Markt. SC-Networks ist der - Made in Germany - Spezialist für E-Mail-Marketing, Marketing Automation und Lead Management. Beide Unternehmen wollen ihr gemeinsames Geschäft forcieren. Ziel ist es, dass Unternehmen mit den CRM-Anwendungen von bpi solutions noch schneller und individueller auf Kundenwünsche reagieren können.

Die Anbindung von Evalanche an bpi Sales Performer schafft eine durchgängige und DSGVO-konforme Gestaltung der Kundenkommunikation durch Marketing und Vertrieb mit der bidirektionalen Übertragung aller relevanten Daten zwischen bpi Sales Performer und Evalanche.

Big Data im Griff

Kunden wollen individuell wahrgenommen werden. Dazu sollen Kundenerlebnisse an die jeweiligen Bedürfnisse angepasst und auf unterschiedlichen Kanälen angeboten werden. Dabei gilt: Je besser individueller Content den Empfängern bereitgestellt wird, desto höher ist die vertriebliche Chance auf einen Geschäftsabschluss im Neukundenbereich (B2B und B2C). Marketing Automation unterstützt dieses Ziele und bedingt die Zusammenlegung der Ziele von Marketing und Vertrieb. Diese Zusammenarbeit wird durch automatisierte Prozesse wesentlich vereinfacht, da beide Teams jederzeit im Blick haben, auf welcher Stufe sich ein Kunde momentan befindet und welche Schritte als nächstes notwendig werden.

Genau hier setzen bpi solutions und SC-Networks an. Angefangen beim automatisiertem Datenaustausch (CRM/ERP/PIM) durch zahlreiche moderne Schnittstellen (z.B. REST-API), über die automatisierte Kampagnen-Steuerung in verschiedenen Kommunikationskanälen über Realtime Profiling Ihrer Empfänger bis hin zu automatisierten Reports.

Ein Auszug aus unseren Referenzen in der Möbelbranche

Die bpi solutions gmbh & co. kg

Wir unterstützen unsere Kunden seit Beginn der 1980er Jahre 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 CRM, Cross Media Publishing und integrierten Portallösungen. Die Anwendungen helfen schnelle Kommunikationswege aufzubauen und umfassende Informationen sowohl dem Innen- und Außendienst als auch Kunden, Lieferanten und Partnern zur Verfügung zu stellen.

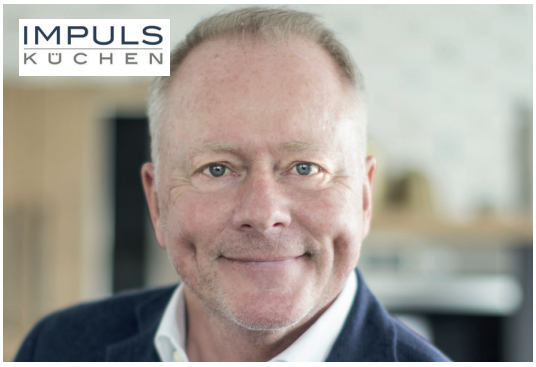
Darüber hinaus sind wir als Systemintegrator in den Bereichen Geschäftsprozessintegration, Dokumenten Management und Archivierung tätig.

Kundenstimmen

Das sagen unsere Kunden über uns:

„„Das Projektteam von bpi solutions stand mit uns im kontinuierlichen Austausch und zeigte sich stets aufgeschlossen und sehr flexibel. Die Zusammenarbeit war im Projekt unkompliziert. Das war einfach ein blindes Verständnis und ein gutes Miteinander."

Ulrich Spleth
Geschäftsleitung Vertrieb und Marketing
IMPULS KÜCHEN



„Für uns ist es wichtig, nicht nur gute Softwareprodukte einzusetzen, sondern dazu auch einen Partner zu haben, der unser Business versteht und uns maßgeschneiderte Branchenlösungen auf dieser Basis anbieten kann. Mit bpi solutions haben wir einen zuverlässigen Partner schon seit vielen Jahren an unserer Seite."
Stefan Schulz, Geschäftsführer
Koinor Polstermöbel GmbH & Co. KG

„Wir konnten unsere interne Organisation optimieren, die Geschäftsprozesse verschlanken und mit den dynamischen Reports gewinnen wir noch tiefere Einblicke in den Kundenbeziehungen. Für uns ist die neue Anwendung eine große Erleichterung im Tagesgeschäft und aus unserem Unternehmen nicht mehr wegzudenken."
Peter Jürgens, Geschäftsleitung Vertrieb+Marketing
POLIPOL holding gmbh & co. kg

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 burgdigital GmbH, CAS Software AG, dataglobal GmbH, Diomex Software GmbH, Insiders Technologies GmbH, INSPIRE TECHNOLOGIES GMBH, Leadinfo B.V., OPTIMAL SYSTEMS GmbH, SC Networks, 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.

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