



RODENSTOCK

Rodenstock GmbH, Deutschland



3n consult + organice



Anwender

Mittelstand—Verkaufsaußendienst

Lösung

PDA-basierte Bestellaufnahme im Außendienst

Vorteile

- Reduzierte manuelle Nacharbeit
- Schnellere Prozesslaufzeiten
- Nahtlose Integration in bestehende Strukturen
- Einsparungen der Bestellblöcke
- Niedrige Hardwarekosten

IT Umgebung

- 30 Palm-OS PDAs
- 30 Canon BJC 55
- 30 LapTops
- SAP R/3
- MobileOrder Client
- Middleware: MobileOrder Server

Mehr Informationen

3n consult + organice GmbH
Wilhelmstrasse 33
D-31582 Nienburg

Tel.: +49 (0)5021 - 962000
info@3nconsult.com
www.3nconsult.com

„Unser Wunsch war ein handliches System zur Bestellaufnahme mit der Möglichkeit Barcodes zu scannen: MobileOrder hat unseren Wunsch erfüllt.“

J. Kirchner, Rodenstock GmbH

Die Herausforderung

Brillenfassungen liegen verstreut auf dem Glastisch bei Optikermeister Marco Glönger. Nachdenklich schaut er auf die filigranen Fassungen und überlegt, für welche Modelle er sich diese Saison entscheiden soll. Schließlich deutet er auf eine silberne Titanfassung von Rodenstock und fragt: »Davon gibt es doch sicherlich auch andere Ausführungen?«. Der aktuelle Katalog der Kundenberaterin gibt nach einigem Blättern die Antwort: Herrn Glönger hat zusätzlich die Farben blau, grün und schwarz zur Auswahl. „Je zwei Brillen“ lautet seine Entscheidung. Die Kundenberaterin nickt und notiert die Positionen auf dem hauseigenen Orderblock. Die Durchschrift der Bestellung dient gleichzeitig als Auftragsbestätigung, weshalb alle Fassungsbezeichnungen und Artikelnummern sorgfältig aufgenommen werden - Zeit verstreicht. Zurück im Home-Office gibt die Beraterin dieselben Daten noch einmal über das Laptop in das SAP/R3 System ein. Hier berücksichtigt sie nun auch spezielle Kundenkonditionen, die ihr vor Ort nicht zur Verfügung standen. Erst nach dieser doppelten Arbeit der Bestellaufnahme wird der Auftrag am kommenden Tag in der Zentrale ausgeführt.

Rodenstock analysierte schnell, dass ein Ersetzen der bisherigen Auftragsaufnahme mit Stift und Zettel durch ein elektronisches System große Vorteile bringt. Schon seit längerem versuchte man deshalb, eine passende Lösung für mobile Bestellungen im Unternehmen

zu implementieren. Doch alle Versuche mit Web-Pads oder Notebooks schlugen fehl, da die Geräte zu schwer und unhandlich waren. Außerdem dauerte das Hochfahren der Geräte beim Kunden zu lange und die Batteriestandzeiten waren zu kurz.

Es war also eine Lösung gefragt, die vor Ort die sofortige elektronische Bestellaufnahme ermöglicht und den Kundenbetreuern mehr Zeit für den aktiven Verkauf schenkt, ohne dabei hardwaretechnische Unzulänglichkeiten hinnehmen zu müssen.

Die Lösung

Die Außendienstmitarbeiter von Rodenstock beraten heute ihre Kunden bundesweit mit Hilfe eines Handheld mit Scanaufsatz und einem mobilen Drucker. Der Bestellvorgang wird jetzt zeitsparend im Laden des Kunden durchgeführt.

Sämtliche Kunden- und Produktdaten liegen auf dem Handheld und sind in sekundenschnelle verfügbar. Die jeweiligen Stammdaten seines Gesprächspartners werden durch einfaches Antippen des Bildschirmes aus der Kundenübersicht selektiert. Die Produktdaten werden mit Hilfe des Scanners über den Barcode auf den Kofferkarten in den Kollektionskoffern eingelesen. Somit lassen sich auch große Bestellungen schnell und unkompliziert erfassen, ohne nach Artikelnummern suchen zu müssen.

Kundenstamm

KD-Nr: 0002999111

Name 1: Durchblick KG

Name 2: Brillen und mehr

Strasse: Wilhelmstrasse 33

Land: DE

PLZ: 31582

Ort: Nienburg

Telefon: 05021/962000

Fax: 05021/63929

Next

1-Order Entry

Auftrag Kunde Artikel Zahlung Abschluß

KD-Nr: 0002999111

Name 1: Durchblick KG

Name 2: Brillen und mehr

Strasse: Wilhelmstrasse 33

PLZ: 31582

Ort: Nienburg

Sperre:

Lieferadr. ?:

RuftPos

Artikel Rabatt Hinweis Löschen

Art-Nr: 4044709027452

Art-Bez: R4483-C-5517-145-0000

Bestand: 4

Menge: 3

F-Scheibe:

Suche: R4483

Weiter

1-Order Entry

Auftrag Kunde Artikel Zahlung Abschluß

Rabattart: Z095

Rabatt: 10

Komplett:

Komm.: Schröder

Zahlung: D100

Valuta: 90

Spezielle Konditionen, Rabatte oder Zahlungsziele, legt der Außendienst auf dem PDA vor Ort beim Kunden fest. Die Auftragsbestätigung inklusive der speziellen Konditionen wird auf einem mobilen Drucker erstellt. Der Kunde weiß also direkt bei der Bestellung den genauen Rechnungsbetrag.

Sobald ein Kundenberater die Bestellung eines Optikers mit dem PDA aufgenommen und mit seinem PC synchronisiert hat, werden die Daten mit der Firmenzentrale abgeglichen. Sie werden dazu über eine sichere VPN-Verbindung ans Firmennetzwerk gesendet und dort automatisch in das R3-System eingespeist.

Während die Bestelldaten mit der Rodenstock-Zentrale synchronisiert werden, erhalten die Berater im selben Prozess die neuesten Kundendaten, Artikelnummern und weitere Informationen auf das Handheld.

MobileOrder unterscheidet dabei zwischen den einzelnen Beratern und sendet nur die jeweils individuell abgestimmten Kundendaten. So haben die Mitarbeiter stets die richtigen Daten zur Hand.

Fazit

Die anfangs beschriebene Kundensituation stellt sich heute folgendermaßen dar: »Davon gibt es doch sicherlich auch andere Ausführungen?« Die Kundenbetreuerin von Rodenstock tippt mit dem Stift auf das Display ihres PDAs. »Natürlich, die gleiche Fassung gibt es

auch in den Farben blau, grün und schwarz.« Glönger nickt und bestellt je zwei Brillen. Die Daten werden über den Barcode der Modelle mit dem Handheld eingescannt und die Konditionen festgelegt - dann ist die Bestellung perfekt. Sobald die Kundenbetreuerin im Home-Office eintrifft, gleicht sie die Auftragsdaten mit ihrem Notebook ab und schickt sie per Internet in die Firmenzentrale - fertig!

Mit MobileOrder hat Rodenstock seinen Mitarbeitern ein handliches und effektives System zur Auftragsabwicklung beim Kunden vor Ort an die Hand gegeben.

Der Außendienst hat mehr Zeit im Beratungsgespräch für den Kunden und kann sich die aufwendige Nachbearbeitung der Bestellungen am Abend ersparen.

Das Handheld ist jederzeit auf Knopfdruck verfügbar und benötigt weder Platz zum hinstellen, noch lange Zeiten zum Hochfahren. Der mobile Drucker ist platz sparend und einfach in der Handhabung.

Durch die Implementierung von MobileOrder vermeidet Rodenstock zusätzlich Fehlerquellen wie unleserliche Notizen. Allein das Einsparungspotenzial für das Drucken der Bestellunterlagen beziffert der Brillenhersteller auf etwa 20.000 Euro pro Jahr.

