

SAP Customer Success Story Technischer Großhandel



„mySAP All-in-One war für unser Unternehmen wie gemacht: So erledigen unsere Mitarbeiter heute etwa 90 Prozent ihres Tagesgeschäfts über eine einzige Maske.“

Axel-Christof Schmid-Lorch, Geschäftsführer, ERNST LORCH KG



AUF EINEN BLICK

Unternehmen

- ERNST LORCH KG
- 350 Mitarbeiter
- www.lorch-kg.de

Branche

- Technischer Großhandel, Kfz-Teilehandel

Herausforderungen

- Schaffung von Abläufen, die eine sehr schnelle Auftragsbearbeitung sicherstellen

Implementierungspartner

- command ag
- www.cmdsprint.de

Lösungen und Services

- mySAP-All-in-One-Branchenlösung TRADEsprint

Implementierungs-Highlight

- Entwicklung und Implementierung des Vertriebs-Cockpits

Nutzen

- Zeitnahe Übersicht über Bestand und Disposition
- Unterstützung des Web-Shops
- Integration aller Abteilungen

IT-Infrastruktur

- Solaris 8
- MaxDB™

ERNST LORCH KG

Der BOSCH-Großhändler beliefert Kfz-Werkstätten zeitnah und serviceorientiert mit Ersatzteilen. IT-Unterstützung bietet eine mySAP™-All-in-One-Branchenlösung.

Der Faktor Zeit bestimmt den Geschäftsalltag der ERNST LORCH KG. Der Grund: Bei dem BOSCH-Vertragsgroßhändler laufen rund 50 Prozent der Aufträge zwischen 8 und 10 Uhr morgens im Zentrallager in Storzigen ein. Bis 13 Uhr müssen die Bestellungen ausgeliefert sein. Zusätzlich gibt es eine Mittagslieferung und einen Nachtexpress. Das Auftragsvolumen umfasst dabei etwa 15.000 Positionen am Tag – das erfordert höchste Kompetenz in allen Unternehmensbereichen sowie modernste IT-Unterstützung. „Die IT gibt die Organisation vor. Daraus entstehen klar definierte Abläufe, die einerseits die Kundenzufriedenheit steigern und andererseits Kosten reduzieren“, berichtet Axel-Christof Schmid-Lorch, Geschäftsführer der ERNST LORCH KG. Diesem Anspruch war das über 20 Jahre alte IT-System nicht mehr gewachsen. Denn die Schnittstellen waren kompliziert und kostenintensiv, die Finanzbuchhaltung nicht in die Gesamtfunktionalitäten integriert sowie die Nutzungszeiten stark eingeschränkt. Zudem mangelte es der eingesetzten Lösung an Anwenderfreundlichkeit. Dabei ist gerade dieser Aspekt entscheidend, da etwa drei Viertel der Aufträge über den Telefonverkauf eingehen und zeitnah im System erfasst werden müssen.

Optimales Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugt

Eine neue Lösung war gefragt. Mit der mySAP™-All-in-One-Branchenlösung TRADEsprint der command AG war diese dann auch schnell gefunden. Sprachen doch neben den finanziellen Argumenten auch die Mittelstandsorientierung und Marktführerschaft der SAP für die Entscheidung zugunsten der Branchenlösung des SAP-Systemhauspartners. „Wir haben uns für die



SAP (Schweiz) AG

Althardstrasse 80
 CH-8105 Regensdorf
 T + 41/0/58 871 61 11
 F + 41/0/58 871 61 12
 E info.switzerland@sap.com
www.sap.ch/kmu

**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a
 D-69190 Walldorf
 T + 49/8 00/55 00 55-1*
 F + 49/8 00/55 00 55-2*
 E info.germany@sap.com
www.sap.de/mittelstand

SAP Österreich GmbH

Lassallestrasse 7b
 A-1021 Wien
 T +43/1/2 88 22-0
 F +43/1/2 88 22-2 22
 E info.austria@sap.com
www.mittelstand.at

* gebührenfrei in Deutschland

Beratung und Implementierung einen erfahrenen Partner gewünscht. Die command AG und ihre Branchenlösung TRADEsprint waren die Antwort auf unsere Fragen“, so Axel-Christof Schmid-Lorch. Dabei bildeten die Anforderungen der ERNST LORCH KG eine lange Liste. So sollten sämtliche Geschäftsprozesse von der Beschaffung über die Lager- und Bestandsführung bis hin zur Kommissionierung, dem Versand und den Retouren integriert unterstützt werden. Transparenz in sämtlichen Vorgängen war dabei das A und O. Die Vorgabe: Alle Informationen und Warenbewegungen sollten auf Knopfdruck jederzeit ersichtlich sein. Für das Management, für die Mitarbeiter und für die Kunden.

Einfacher und effizienter arbeiten

„mySAP All-in-One war für unser Unternehmen wie gemacht: So erledigen unsere Mitarbeiter heute etwa 90 Prozent ihres Tagesgeschäfts über eine einzige Maske“, freut sich Axel-Christof Schmid-Lorch. Das ist insofern von großer Bedeutung, als die Mehrzahl der Kunden ihre Aufträge telefonisch erteilt. Dank des Vertriebs-Cockpit-Tools innerhalb der Branchenlösung ist der Telefonverkauf dafür bestens gerüstet. Sämtliche Informationen zu Kundenstammdaten, Warenbewegungen, Lieferkonditionen, Rabatten oder Artikeln sind auf einer Oberfläche ersichtlich. So können Mitarbeiter noch während des Telefongesprächs sämtliche Auskünfte zu Preisen und Verfügbarkeit erteilen. Danach wird der Auftrag sofort im Lager weiter bearbeitet. Auch die Geschäftsbereiche Finanzen und Controlling profitieren von der neuen Lösung. Denn durch die Einbindung der Buchhaltung sind sämtliche Zahlen immer topaktuell. Anhand der Belege ist für die Mitarbeiter so stets der momentane Rechnungsstand der Kunden ersichtlich.

Online-Angebot stärkt Kundenbindung

Aber nicht nur in diesen Geschäftsbereichen agiert der Großhändler innovativ. Denn neben der klassischen telefonischen Auftragsannahme setzt ERNST LORCH seit Mai 2003 als ergänzendes Service-Tool auf einen Web-Shop. Bereits 20 Prozent der Kunden nutzen ihn – Tendenz steigend. Von dem Online-Angebot profitieren jedoch nicht alleine die Kunden, sondern auch die Mitarbeiter. Da die Auftragsdaten direkt in das neue IT-System einfließen, entfallen manuelle Nachträge sowie die damit verbundenen Fehleingaben. Ein weiterer Vorteil, der sich durch den Einsatz von TRADEsprint ergibt: Via Schnittstelle ist der digitale Teilekatalog CENTRO-DIGITAL, mit dem sämtliche BOSCH-Großhändler Deutschlands arbeiten, mit dem Web-Shop verbunden. Mithilfe des Katalogs suchen Kunden nach den gewünschten Artikeln. Zusatzdienste wie monatlich aktualisierte Preislisten, Wartungspläne oder Arbeitszeitpauschalen ergänzen das Online-Angebot von ERNST LORCH.

Den Erfolg schwarz auf weiß

Bis zu 20 Prozent an EDV-Kosten spart die ERNST LORCH KG mit TRADEsprint im Vergleich zur alten Lösung. Ein weiterer Pluspunkt: Das Unternehmen hat sein Rechenzentrum komplett zu Vodafone ausgelagert. Auch das schafft Freiraum, um sich verstärkt auf die Kernkompetenzen konzentrieren zu können. „In den letzten drei Jahren haben wir mit zwei Unternehmen fusioniert und unseren Wirkungsbereich auf vier weitere Regionen in Süddeutschland ausgeweitet“, so Axel-Christof Schmid-Lorch. „Dabei läuft der Geschäftsbetrieb mit der SAP®-Branchenlösung reibungslos weiter. Und wir sind absolut überzeugt davon, damit auf das richtige Pferd gesetzt zu haben.“