

Der direkte Draht zum Großhändler

Online-Bestellsystem mit Lageroptimierung

Seit etwa fünf Jahren bietet Pfeiffer & May seinen Kunden ein Online-Informations- und Bestellsystem. Somit können Fachhandwerker rund um die Uhr mit ihrem SHK-Großhändler kommunizieren. Insgesamt arbeiten heute über 1000 Kunden mit dem Online-System, das laufend aktualisiert und erweitert wird.

Mit seinem Online-Informations- und Bestellsystem möchte Pfeiffer & May (P&M) den Fachwerkern ein Werkzeug an die Hand geben, dessen Abläufe durchschaubar und einfach gestaltet sind. Der Großhändler will mit Hilfestellungen wie z. B. mit Einkaufslisten oder Bestelltabellen den Weg zur Bestellung vereinfachen. Zudem wurden bis heute eine Vielzahl der heutigen Bestandteile des Systems auf Anregung der Kunden realisiert.

Große Rationalisierungseffekte möglich

Der Großhandelskunde möchte in der heutigen Zeit einen Mehrwert in der Arbeit mit Onlinesystemen generieren. Nur mit einem erkennbaren Nutzen am Ende der Verarbeitungskette können diese Systeme eine positive Resonanz beim Handwerker erzeugen. Ein Ziel von P&M ist es, dem Kunden mehr Informationen in digitaler Form bereitzustellen, um ihm seine tägliche Arbeit zu erleichtern. So wurde z. B. das Rechnungsarchiv zum Kunden hin ausgelagert, um ihm eine schnellere Möglichkeit zu bieten, seine gewünschten Rechnungen zur entsprechenden Kommission einzusehen. Des Weiteren besteht für die Kunden die Möglichkeit, Auftragsbestätigungen selbst abzurufen, sofern die gewünschte Ware bei P&M eingetroffen ist. Dadurch kann er den Materialfluss zur Baustelle selbst steuern. Seit November 2003 gibt es ergänzend die elektronische Bildpreisliste. Weitere Rationalisierungseffekte sieht Markus Hilbert, Bereichsleiter für das Online-System, in der Kommunikation mit der Soft-

ware des Fachhandwerks und dem Online-System des Großhandels. Zielsetzung, die es für Hilbert dabei anzustreben gilt: Der Kunde erhält alle Informationen aus seiner Branchensoftware. Der Austausch von Informationen soll durch einen direkten Datentransfer stattfinden. Statt die Anwendungsoberfläche zu wechseln kann der Handwerker alle Warenwirtschaftsinformationen seines Großhändlers direkt aus seiner Auftragsverwaltung heraus aufrufen und bearbeiten. Allerdings müsse ein Umdenken im Bereich der Branchensoftware stattfinden, stellt Hilbert fest.

1,2 Millionen Artikel verfügbar

P&M ermöglicht seinen Kunden einen Bestelleingang bis 22 Uhr mit einer Lieferung am folgenden Tag in der Früh tour (P&M bietet zwei Touren täglich). Das Einsehen der Auftragsbestätigungen, Lieferscheine oder des Kontoauszugs bietet dem Kunden viele Möglichkeiten, auf Informationen schneller zuzugreifen. Der Kunde erhält über das Online-System eine klare und transparente Abwicklung seiner Bestellung,



Hauptmenü- und Bildpreislistenbeispiel-Seite des Online-Informations- und Bestellsystems von Pfeiffer & May

ohne Übermittlungsfehler, die sich heute bei einer Telefonbestellung ergeben können. Derzeit sind über ca. 1,2 Millionen Artikel verfügbar, wobei für eine Vielzahl Maßzeichnungen, Farbbilder, Explosionszeichnungen hinterlegt sind.

Auf die Frage, warum der Zugriff auf das Online-System nicht über das World Wide Web möglich ist, antwortet Hilbert: „Dies ist im Moment ein zu großes Sicherheitsrisiko. Pfeiffer & May möchte die persönlichen Daten ihrer Kunden schützen und dem Fachhandwerk ein sicheres System anbieten.“

Aus Sicht von Pfeiffer & May ist ein klassisches B2B-System nur ein Glied in der Kette der Kundenzufriedenheit. Dahinter muss ein entsprechender Logistikprozess stehen, auf den sich der Kunde verlassen kann. Der Kunde möchte die entsprechende Badewanne in der richtigen Farbe, in der bestellten Menge zur exakten Zeit am gewünschten Ort.

Lager-Optimierung beim Handwerker

Eine recht aktuelle Weiterentwicklung ist die Lagerorganisation für das Fachhandwerk. Mittels einer einheitlichen Etikettierung und den Einsatz einer Barcode-/Scannertechnik hat der Betrieb die Möglichkeit einer genauen Materialdefinition, wodurch er im Lager noch effektiver arbeiten kann. Die Datenorm-Bezeichnung der Artikel wird dazu in einem Barcode verschlüsselt. P&M bietet seinen Kunden weiterführend einen Etikettenservice an, der sie immer mit aktuellen Etiketten versorgt. Mit einem robusten und handlichen Scanner erfasst der Kunde selbst über den Barcode auf dem Etikett die gewünschten Artikel bereits im Lager. Danach wird der Scanner in eine Dockingstation gestellt, wo die Daten mittels einer speziellen Übertragungssoftware im Kunden-PC ausgelesen und automatisch in den Warenkorb des Online-Systems übergeben werden. Diese elektronische Übermittlung aus dem Kundenlager heraus

Genauere und einfache Handhabung

Gerhard Hanekamm, Geschäftsführer der Firma Julmi, Ostfildern, nutzt nahezu ausschließlich das Online-System zur Übermittlung seiner Bestellungen an den Großhändler Pfeiffer & May. Momentan ist der Gas- und Wasserinstallateurmeister dabei, die Lagerorganisation des SHK-Betriebes mit seinen 28 Mitarbeitern auf die Etikett- und Scannertechnik von P&M umzurüsten. Diese Umstellung erfolgt schrittweise, weil sie neben dem Tagesgeschäft durchgeführt wird. Hanekamm will mit dieser Maßnahme seinen Lager-

bestand um ca. $\frac{1}{3}$ reduzieren. Denn früher hat der Lagermitarbeiter den Materialbedarf aus Zeitgründen nur ein Mal pro Woche von Hand erfasst und manuell bestellt. Heute geht er zwei bis dreimal pro Woche relativ rasch mit dem Scanner durch die Reihen und bestellt das fehlende Material online. Gerhard Hanekamm schätzt die genaue und einfache Handhabung des neuen Systems, äußert bei Bedarf aber auch Kritik und gibt Verbesserungsvorschläge weiter. Mit den gesammelten Anregungen seiner Kunden kann das SHK-Großhandelshaus sein Online-System bedarfsgerecht weiterentwickeln.



SHK-Unternehmer Gerhard Hanekamm erläutert Markus Hilbert, Bereichsleiter P&M Online, die Struktur seines Lagers

ist die einfachste, direkteste und zeitsparendste Art der Kommunikation. Als Nutzen für den Fachhandwerker hebt Markus Hilbert folgende Punkte hervor: geringeres Lagervolumen, fehlerfreie Bestellabwicklung zum Großhandel, Erfassungshilfe für die Inventur sowie klare Lagerstrukturen (einheitliche Beschriftung, Etikettenmappe/Strichcodepreisliste etc.).

Markus Hilbert sieht diese Lösung als einen von mehreren Bausteinen bei der Optimierung des Kundenlagers. „Wir möchten hier schrittweise vorgehen, um unsere

Kunden nicht mit komplexen EDV Lösungen zu überschütten“, erläutert Hilbert die Strategie.



Markus Hilbert
Bereichsleiter Pfeiffer & May Online
76135 Karlsruhe
Telefon (07 21) 9 86 52-1 23
Telefax (07 21) 9 86 52-1 41
E-Mail: markus.hilbert@pum.de