



Die Auftragssteuerung schließt auch die Fertigung (nach Maß) mit ein

Unternehmenschef Klaus-Philipp Felderer sieht die Stärken seines Betriebes in der Verbindung eines tiefstrukturierten Sortiments: Alles liefern, was der Lüftungstechniker auch für komplexe Aufgabenstellungen in der modernen Haustechnik benötigt und dabei flexibel und schnell auf die Kundenwünsche eingehen. Ein geschlossenes Informationssystem in der Logistikkette und die eigene Fertigung von Maßteilen schaffen hier die Voraussetzungen für überzeugende Alleinstellungsmerkmale gegenüber dem Wettbewerb. Die Firma GF Felderer beschäftigt derzeit 35 Mitarbeiter und konnte ihren Umsatz von 7,7 Millionen Euro im Jahr 1999 auf 10 Millionen Euro in 2003 steigern. Die Kundenstruktur reicht vom kleinen Handwerksbetrieb bis zum großen Anlagenbauunternehmen im Gewerk Lüftungs- und Klimatechnik. Das Verkaufsgebiet erstreckt sich auf den südbayerischen Raum, da eine wirtschaftliche Logistik für das Vollsoriment nur in einem Umkreis von ca. 200 km möglich ist. Überregional tätige Kunden werden über das Partnerfirmennetzwerk der HTH Gruppe betreut.

Software hilft bei der Verschlankeung von Abläufen

Mehr Zeit für die Kundenberatung

Die Begriffe „Alles – Immer – Überall“ hat sich GF Felderer, Fachgroßhandel und Hersteller für Lüftungstechnik, als Unternehmensziele vorangestellt. Ein geschlossenes Informationssystem in der Logistikkette und die Möglichkeit der Fertigung von Maßteilen schaffen die Voraussetzungen für überzeugende Alleinstellungsmerkmale.

Eine neue Softwarelösung war nötig

Aufgrund eines sehr starken Unternehmenswachstums konnte die installierte ERP-Software-Lösung die gestiegenen Anforderungen nicht mehr erfüllen. So war z. B. ein extrem hoher manueller Bearbeitungsaufwand in allen Bereichen des Wertschöpfungsprozesses notwendig. Das System unterstütze zudem weder die Preisermittlung, die Konditionsverwaltung oder Termindisposition noch gab es einen automatisierten Datenaustausch zwischen Ein-

kauf und Verkauf. Dazu kam ein unbefriedigendes Reporting durch die ausgelagerte Finanzbuchhaltung. Aus der mangelhaften Prozessunterstützung der Vorgängerlösung ergab sich das Anforderungsprofil an eine neue Lösung.

Kernanforderung an das neue System war die exakte Abbildung der Unternehmensprozesse und damit verbunden die Minimierung des manuellen Aufwands. Die neue Lösung sollte die Arbeitsabläufe rationalisieren und verschlanken, den Entwicklungsaufwand reduzieren und damit freie Ressourcen für vertrieblichen Betreu-



Alle Arbeitsprozesse am Lager (Ein-/Umlagerung, Kommissionierung etc.) werden von der Software unterstützt und optimiert



Klaus-Philipp Felderer: Es wurden Serviceleistungen geschaffen, die Wettbewerbsvorteile bieten und Margen sichern

ungsaufgaben schaffen. Die integrierte Finanzbuchhaltung sollte die Grundlage für ein qualifiziertes und zeitnahes Reporting liefern.

Gemeinsam mit einem externen Berater wurden die Anforderungen im groben Rahmen formuliert und verschiedenen Anbietern vorgelegt. Dabei zeigte sich, dass aus Sicht vieler Lösungsanbieter das Anforderungsprofil wirtschaftlich nicht in Einklang mit der Unternehmensgröße zu bringen war. Für die Entscheidung zu Gunsten von Microsoft Business Solutions Navision waren letztlich die folgenden Punkte:

- Die Flexibilität der Lösung, um unternehmens- und branchenspezifische Anforderungen umsetzen zu können. Die offene Entwicklungsumgebung und die nahtlose Integration der Anpassungen in die Standardsoftware.
- Die Größe des Software-Herstellers zur Absicherung der Investition und zur Sicherstellung, an künftigen Weiterentwicklungen teilhaben zu können.
- Die Referenzen des realisierenden Systemhauses und die Qualifikation der Mitarbeiter, die das Projekt umzusetzen hatten.

Verbesserte Kundenzufriedenheit

Für die Umsetzungsphase wurde ein Projektplan mit einer Projektzeit von sechs Monaten erstellt, der auch eingehalten wurde. Die Mitarbeiter erhielten zur Einarbeitung ein „Training on the job“, mit dem schon sehr früh eine hohe Identifikation mit der neuen Lösung erreicht werden konnte.

Durch die Unterstützung der Arbeitsabläufe konnten diese effektiver und schlanker gestaltet werden. Damit wurde Freiraum für einen kundenorientierten Personaleinsatz geschaffen. Trotz einer Umsatzsteige-

rung von ca. 30 % seit der Einführung, arbeiten heute weniger Mitarbeiter in der Auftragsabwicklung und Disposition. Zudem haben diese mehr Zeit für eine kundenindividuelle Beratung. Die Kundenzufriedenheit und damit die Kundenbindung konnte erheblich verbessert werden. Durch ein sehr zeitnahes Reporting der Geschäftszahlen kann die Geschäftsführung frühzeitig und effizient auf Entwicklungen reagieren und strategisch handeln.

Die herausragenden Errungenschaften des neuen Systems aus Sicht des Unternehmens sind:

- Abbildung der komplexen Preisfindung
- Abbildung des Objektgeschäftes
- Steuerung des gesamten Auftragsablaufes inkl. Fertigung/Beschaffung/Versand über eine zentrale Auftragsmaske.
- Hohe monatliche Ergebnissicherheit.

Aus der Sicht von Klaus-Philipp Felderer war das Projekt rückwirkend betrachtet für die Unternehmensgröße zwar relativ teuer, es schuf aber die Grundlage für die weitere Unternehmensentwicklung. Durch die Umsetzung der Anforderungen können heute Serviceleistungen geboten werden, die Wettbewerbsvorteile bieten und Margen sichern. Kunden erkennen immer mehr, dass nicht (nur) die günstigste Einkaufsquelle den eigenen Gewinn sichert, sondern Termintreue und Lieferqualität des Partners ausschlaggebende Faktoren für den eigenen Erfolg sind.

Autor **Raimund Kadner** ist Vertriebsleiter München von B.i.Team, Gesellschaft für Softwareberatung mbH, einem mittelständischen Systemhaus mit bundesweiten Niederlassungen sowie 40 Fachberatern und Consultants. Telefon (0 89) 61 41 91 73, Telefax (0 89) 61 41 91 10, www.b-i-team.de