



## HERVORRAGENDER KUNDENSERVICE ERREICHT NEUE DIMENSIONEN

**Mit der Implementierung der IFS Applications™ Unternehmenssoftware wurden die Versandprozesse der Bristan-Gruppe effizienter. So ist nun auch der wachsende Umfang an EDI-Transaktionen zu bewältigen.**

Bristan ist stolz darauf, der mit Abstand beste Lieferant seiner Branche zu sein: In Bezug auf die Leistungsfähigkeit bei der Kundenauftragsabwicklung ist das Unternehmen richtungsweisend. Geht ein Kundenauftrag zwischen 8 und 18 Uhr ein, so wird dieser noch am selben Tag ausgeführt. Im Lager wird bis 22 Uhr gearbeitet. Damit dieser Service funktioniert, ist eine effiziente Lagerverwaltung mit einem zuverlässigen Ordnungsprinzip unentbehrlich. Ebenso wichtig ist ein schneller Transaktionsablauf, von der Erfassung des Auftrags bis zur Übertragung an die Lagerverwaltung.

Da die Wiederbeschaffungszeiten bis zu zwei Monate betragen können, den Kunden jedoch eine kurzfristige Auslieferung (etwa 1 Stunde nach Bestelleingang) zugesagt werden soll, sind Lagerüberwachung und Beschaffung die kritischen Prozesse.

### STEIGENDE TRANSAKTIONSVOLUMEN

"Es ist schon eine große Herausforderung, solche Zusagen zu realisieren", gesteht Bristans kaufmännischer Leiter, Roger Williams. "Mit dem Wachstum unseres Unternehmens stießen wir – allein durch das Auftragsvolumen – an die Grenzen der Kapazitäten unserer bisherigen Systeme, obwohl diese durchaus zuverlässig waren."

Neue, leistungsfähigere Hardware, moderne Datenbanktechnologien und Systeme der neuen Generation erleichtern die Arbeit und bieten durch die Internet-Vernetzung mehr Möglichkeiten. Neben der größeren Benutzerfreundlichkeit bieten sie auch größere Effizienz in allen Geschäftsbereichen.

Roger Williams erklärt: "Langlebigkeit und Total Cost of Ownership, die Summe der Nutzungskosten, waren für Bristan die wesentlichen Entscheidungskriterien. Da wir von einer langfristigen Zusammenarbeit ausgingen, war es uns wichtig, den richtigen Partner zu finden."

Bisher hatte man bei Bristan eine textbasierte Auftragsbearbeitung verwendet und dieses System hat sich während des zehnjährigen Einsatzes durchaus bewährt. Doch in diesem Zeitraum wuchs der Umsatz von 3 Mio. auf 70 Mio. Pfund. Daneben wurden ein fest definiertes Finanzpaket und verschiedene, speziell entwickelte Lösungen auf Basis der Lotus Notes Datenbanken eingesetzt.

"Zwar waren unsere Anforderungen damit abgedeckt, aber die Anwendung dreier unterschiedlicher Systeme brachte eine Vielzahl von Schnittstellen mit sich, deren Handhabung immer schwieriger wurde. Informationen für die Geschäftsleitung waren nur begrenzt zu entnehmen und das System war für ein Auftragsvolumen, wie wir es inzwischen zu bewältigen hatten, überhaupt nicht ausgelegt. Wir analysierten also unsere künftigen Anforderungen und entschieden uns dafür,

### FAKTEN ÜBER BRISTAN

Die Bristan-Gruppe gehört im Sektor Armaturen und Sanitärzubehör für Küche und Bad zu den Marktführern auf dem britischen Markt. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Tamworth, UK. Hier erfolgen Design und Produktentwicklung sowie die Vertriebsorganisation. Endverbraucher können die Produkte über den Baustoffhandel, Baumärkte oder unabhängige Fachmärkte beziehen. Die Produktion findet bei Vertragsherstellern in Europa und dem Fernen Osten statt.



unser IT-System durch ein einzelnes, integriertes System, zu ersetzen, das leichter zu bedienen ist."

### FAZIT UND AUSBLICK

Die Einführung konnte im Rahmen des vorgegebenen Budgets komplett umgesetzt werden. Projektleiter Späth zeigt sich zufrieden: „Entscheidend für die erfolgreiche Einführung von IFS Applications war unser Leitgedanke: die Konzentration auf das Wesentliche. Dank der kooperativen Zusammenarbeit mit IFS konnten wir sämtliche Hürden bewältigen. Mit Hilfe der jetzigen Lösung ist es uns möglich, ein größeres Umsatzvolumen mit der bestehenden Anzahl an Mitarbeitern zu erzielen.“

Nach einem gründlichen Auswahlverfahren hat sich Bristan für IFS entschieden.

### IMPLEMENTIERUNG

Zwar wurden die meisten Abläufe bei Bristan bereits durch die Standardkomponenten der IFS-Lösung abgedeckt, doch einige branchenspezifische Anpassungen waren dennoch notwendig. Ein wesentlicher Punkt waren Funktionen für die Abwicklung von Rücksendungen. Die Überwachung von Rücksendungen ist für Bristan ein entscheidender Faktor. "In diesem Bereich können Fehler sehr teuer werden. Deshalb war dies für uns ein wichtiges Thema. Unser bisheriges System hatte dafür keine Funktionalität," erklärt Roger Williams.

Ein anderer wichtiger Bereich war der Einsatz von Barcode-Scannern für die Überprüfung von Kundenaufträgen im Versand. Dies war im alten System bereits realisiert und Bristan wollte diese Funktionalität — mit einigen Verbesserungen — in das neue System übernehmen.

### EXPANSION UND WACHSTUM ERLEICHTERN

Im Juli 2004 war die erste Implementierungsphase abgeschlossen. Zu den unmittelbaren Veränderungen gehörte die Umstellung auf einen 'papierlosen' Informationsfluss in der Hauptniederlassung. Alles kann jetzt über Terminals abgerufen werden und die Anwender können Statusprüfungen sowie die Verfolgung der Auftragsbearbeitung von jeder Station des IT-Netzwerks vornehmen. Im Versand sind Aufträge überprüfbar und jeder Lieferung wird ein Packzettel beigelegt.

"Auswertungsmöglichkeiten für die Bestimmung des Payback hatten wir zwar in Betracht gezogen, aber hohe Priorität hatte dieses Thema nicht. Unser Hauptziel war es, einen kontinuierlichen Ablauf zu sichern und unseren Kundenservice auf das höchstmögliche Level zu bringen."

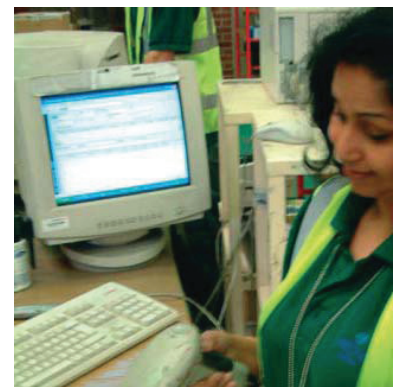
"Im Wesentlichen ist dies die Basis, auf der das Unternehmen weiter wachsen und seine Ziele erreichen kann," sagt Roger Williams. "Charakteristisch für unser Geschäftsfeld ist ein hoher Anteil an Transaktionen mit relativ geringem Wert. Wir versenden etwa 2.000 Aufträge pro Tag, da ist Schnelligkeit ein entscheidender Faktor," führt Roger Williams aus. Bereits in der Vergangenheit hat Bristan Aufträge mit mehreren großen Kunden per EDI (elektronischem Datenaustausch) abgewickelt, doch das alte IT-System konnte nur einen Lauf pro Tag durchführen. Diese Funktion läuft nun ununterbrochen und ermöglicht Bristan dadurch einen Versand am Tag des Auftragsesingangs — ein entscheidender Wettbewerbsvorteil. Darauf will Bristan weiter aufbauen, indem es den Kunden eine Bestellung via EDI nahelegt.

### VORTEILE

- Schnelle und effiziente Auftragsabwicklung mit mehr Detailinformationen
- Versand am Bestelltag wird ermöglicht
- IT-Infrastruktur lässt weiteres Wachstum zu
- Rücksendungen sind effizienter abzuwickeln
- Barcode-Scanning verbessert Kontrolle des Kundenauftragsstatus

### SOFTWARE

- IFS Produktion
- IFS Vertrieb & Support
- IFS Rechnungswesen
- IFS Personalwesen
- IFS Dokumentenmanagement
- IFS Qualitätsmanagement
- IFS Logistik
- IFS eLearning
- IFS eBusiness



"Eine papierlose Auftragsabwicklung ist viel bequemer und ein ganz entscheidender Beitrag zur Effizienz. Das macht sich bezahlt durch weniger Fehlerquellen und einen schnelleren Ablauf und das ist für uns ganz wichtig," meint Roger Williams.

#### **WEITERE ENTWICKLUNG**

Nachdem nun die erste Implementierungsphase abgeschlossen ist, sucht Bristan jetzt nach Möglichkeiten für eine Erweiterung des Systems mit Funktionalität für andere Geschäftsbereiche. Ein Projekt für CRM (Customer Relations Management) wurde begonnen. Auch ein verbessertes Informationssystem für die Kommunikation mit Lieferanten, z.B. mit web-basierten Lieferplänen, wird erwogen.

Roger Williams fasst zusammen: "Mit dieser Investition haben wir uns eine wirksame Infrastruktur geschaffen, die ein weiteres Wachstum in der Zukunft begünstigt. Mit der Unterstützung, die wir durch das IFS-Team erhielten, sind wir mehr als zufrieden.

Es war keine einfache Implementierung, doch als Spezialist für Unternehmenssoftware verfügt IFS über das erforderliche Fachwissen und fand die richtigen Lösungen für unsere besonderen Anforderungen – und wir stellten sie wirklich auf die Probe."

**"IFS Verfügt über das erforderliche Fachwissen und fand die richtigen Lösungen für unsere besonderen Anforderungen – und wir stellten sie wirklich auf die Probe."**

Roger Williams, Financial Director bei Briston