

SAX

# Sofort verfügbar

**Der Marktführer für den Vertrieb von Anhängerkupplungen optimiert den Daten- und Warenfluss mit einer integrierten Branchenlösung von SAP. Online-Verkauf ist für das Unternehmen ein Meilenstein hin zu umfassendem Kundenservice.**

Geschäftsprozesse – ein Online-Shop den Kundenservice weiter erhöhen und Ressourcen für Beratung und Nachbetreuung freilegen würde. Auf der Computermesse CeBIT 2001 begann so die Suche nach einer neuen Softwarelösung. Ein integrierter Internet-Shop rangierte zusammen mit der Integration aller Unternehmensbereiche an oberster Stelle der Prioritätenliste.

## Pflichtenheft als Bestandteil des Vertrags

Aus Workshops mit verschiedenen Anbietern entstand ein Pflichtenheft, das die Ansprüche an die branchenspezifische Unternehmenssoftware genau festschrieb. Dass die Entscheidung schließlich zu Gunsten des Stuttgarter Systemhauses SAX AG und der voreingestellten SAP-Lösung SAX Car PARTS fiel, erklärt Tobias Rameder vor allem mit dessen Branchenkompetenz. „Die Berater haben sich unsere Abteilungen genau angesehen und nach zwei Wochen einen ersten Projektplan mit den wichtigsten Meilensteinen der Einführung vorgelegt“, sagt der Geschäftsführer. „Von Anfang an haben sie unsere Sprache gesprochen.“ Nach mehrwöchigen, intensiven Verhandlungen

waren sich die PARTNER im Mai 2001 handelseinig. Das Pflichtenheft wurde Bestandteil des Festpreisvertrags. „Die Anforderungen des Anwenders wurden mit einer Einführungsanalyse und einem Einführungsvorschlag eindeutig fixiert. Wir haben dabei unser Know-how und die Realisierbarkeit des Projektes innerhalb von fünf Monaten aufgezeigt“, sagt Dieter Kolb, Managementberater der SAX AG, Stuttgart. Komplex war die Einführung vor allem aufgrund der erst kürzlich in Betrieb genommenen neuen Lager- und Verpackungssysteme und der hohen Erwartungen seitens der Geschäftsführung an den E-Shop. „Tobias Rameders Zielsetzung ist es, durch die Verbindung von integrierter Softwarelösung mit automatischer Kommissionierung die Zeit vom Eingang der Bestellung bis zum Warenausgang auf fünfzehn Minuten zu verkürzen“, sagt Dieter Kolb.

Rechtzeitig mit Beginn des Auswahlprozesses bildete Tobias Rameder ein kleines Team, das sich intensiv und in jedem Bereich des Unternehmens mit der Implementierung auseinandersetzte – schließlich sollte der laufende Betrieb möglichst wenig unter der Umstellung leiden. „Man muss sich

während eines solchen Projektes zunächst auf die wesentlichen Kernprozesse konzentrieren“, rät der Geschäftsführer. „Wer sich schon anfangs ausgiebig um alle Kleinigkeiten kümmert, verliert die notwendige Gelassenheit und die Zeitvorgabe gerät in Gefahr.“

## Alle Geschäftsprozesse auf einer Plattform

Die Gelassenheit aber blieb. Die neue Softwarelösung ging pünktlich zum neuen Jahr 2002 produktiv. Sämtliche Geschäftsprozesse von der Disposition über die Auftragsabwicklung bis hin zum Rechnungswesen werden heute von der neuen IT-Lösung abgewickelt. Die Beschäftigten arbeiten mit einer einheitlichen Oberfläche, die alle Funktionen auf einem Bildschirm bereitstellt. Aus den Teilekatalogen werden durch die Eingabe weniger Fahrzeugdetails die passenden Angebote gefiltert und die eingehenden Aufträge per Mausklick vom Call-Center an den Versand weitergeleitet. Der Einkauf ist über die aktuellen Lagerbestände jederzeit informiert und kann rechtzeitig nachordern. Besonders wichtig ist für Tobias Rameder jedoch der integrierte Online-Shop: Von dort werden Einbau-

## SAX Car PARTS

Die speziell für den Autoteile- und Versandhandel voreingestellte Branchenlösung SAX Car PARTS umfasst neben umfangreicher Funktionen in der Warenwirtschaft auch das externe und interne Rechnungswesen. Als optionale Module sind Servicemanagement und Personalwirtschaft zusätzlich verfügbar. Dieser modulare Aufbau ermöglicht es, sie individuell an die Anforderungen jedes Unternehmens anzupassen. SAX Car PARTS ist eine Entwicklung des Stuttgarter Systemhauses SAX AG. Die Branchensoftware wurde von der SAP in Walldorf als SAP-Lösung für den Mittelstand qualifiziert. Dies garantiert mittelständischen Unternehmen eine für ihre Branche maßgeschneiderte Anwendung mit kurzer Einführungszeit zum Festpreis.

anleitungen elektronisch per E-Mail versandt, sämtliche Produkte stehen als Fotos zur Verfügung. Und auch hier generiert die Eingabe weniger technischer Details die gewünschte Kupplungsvariante. Schließlich helfen die aus dem Internet-Verkauf gewonnenen Daten dem Marketing bei der individuellen und effizienten Betreuung der Kunden.

Mit der Einführung einer neuen Unternehmenssoftware hat Rameder Anhängerkupplungen alle Voraussetzungen geschaffen, um den Service für die Kunden weiter zu verbessern und bei verschärftem Wettbewerb und weiter steigendem Auftragsvolumen die Spitzenposition am Markt zu sichern. „Die Resonanz unter den Mitarbeitern war durchweg positiv“, sagt Tobias Rameder. „Wenn es nicht bereits jetzt der Fall ist, so wird die alte Software spätestens in zwei Monaten vollkommen in Vergessenheit geraten sein.“ [www.kupplung.de](http://www.kupplung.de)

## Rameder Anhängerkupplungen

Sieben Jahre nach ihrer Gründung vertreibt das Unternehmen Ulrich Rameder Anhängerkupplungen über ein Viertel der nachträglich in Deutschland eingebauten Zugvorrichtungen und ist damit Marktführer in diesem Bereich. Im Dienstleistungs- und Versandhandelszentrum im thüringischen Munschwitz sind rund 80 000 Produkte für fast alle Automarken ständig auf Lager und sofort lieferbar. In den vergangenen Jahren wies das Unternehmen regelmäßige Wachstumsraten zwischen 50 und 100 Prozent auf. Eine Auslandsniederlassung im österreichischen Wels besteht seit 1997.

**Autoteilehandel:** Unternehmen des Autoteilehandels stehen heute vor vielfältigen Herausforderungen: Eine stark gestiegene Produktpalette, höhere Ansprüche der Kunden an Qualität und Service, ein verschärfter internationaler Konkurrenzkampf – dies alles bei sinkenden Preisen. Kundenbindungen bleiben nicht mehr automatisch bestehen, sondern wollen gepflegt sein. Diese Vorgabe haben die Mitarbeiter der Ulrich Rameder Anhängerkupplungen verinnerlicht. Dank einer ausgeklügelten Vertriebsstrategie und der Spezialisierung in einem bislang wenig beachteten Marktsegment wuchs der Versandhandel für Anhängerkupplungen innerhalb von sieben Jahren vom Familienbetrieb zum florierenden mittelständischen Handelsunternehmen mit rund 70 Mitarbeitern. Dabei betrachtet Geschäftsführer Tobias Rameder die sofortige Verfügbarkeit der gesamten Angebotspalette in Verbindung mit hochwertigen Produkten zu günstigen Preisen und einem technischen Service als die Kernkompetenz und das Erfolgsgeheimnis des Unternehmens.

Aber das rasante Wachstum brachte neben gestiegenen Umsätzen auch administrative Herausforderungen mit sich. Die Produktpalette wuchs um ein Vielfaches, die Lagerkapazitäten wurden mehrmals erweitert. So hält Rameder Anhängerkupplungen heute zu fast jedem Fahrzeugmodell mehrere Varianten von Zugvorrichtungen bereit. Im Vertrieb arbeiten 25 Mitarbeiter daran, Angebote zu verfassen, Bestellungen entgegenzunehmen und Rückfragen zu beantworten. Damit die Wünsche der Kunden schnell und umfassend erfüllt werden können, sorgt ein Rotationsprinzip zwischen den Abteilungen sowie das innerbetriebliche Fortbildungsprogramm für die Qualifizierung des Personals. „Wir wollen einfach, dass der Käufer sagt: ‚Da würde ich wieder bestellen‘. Die Zufriedenheit der Kunden wird dann ganz automatisch dafür sorgen, dass wir weiter wachsen“, ist sich Tobias Rameder sicher.

## Neue Lager- und Verpackungssysteme

Für den Sprung über die hoch angesetzte Messlatte war die Investition in ein neues Hochregallager ein wichtiger Schritt. Das technische Herz des Versandhandels schlägt nun in der vollautomatischen Kommissionier- und Verpackungsanlage für über 80 000 Produkte. Mit der erneuten Angebotserweiterung und dem Anspruch, die Warendurchlaufzeiten weiter zu verkürzen, war die alte Unternehmenssoftware jedoch endgültig an ihre Grenzen gelangt. Zumal sich die Geschäftsleitung darüber im Klaren war, dass – zeitgleich mit der anstehenden Restrukturierung der



**Durchgängig:** Von der Bestellung über die automatische Kommissionierung bis zu Verpackung und Versand. Sämtliche Bereiche der Rameder Anhängerkupplungen arbeiten jetzt mit der SAP-Branchenlösung.