



Der Elektronik-Versandhändler ELV und die eQ-3-Unternehmensgruppe setzen bei der Optimierung der unternehmenseigenen Softwareinfrastruktur auf Microsoft Dynamics und das Know-how von KUMAVISION.

Bausätze, Lötstationen, Rauchmelder, 3-D-Drucker oder Minicomputer wie der Raspberry Pi: Im Onlineshop der ELV Elektronik AG finden Bauherren, Hobbybastler und Techniker viele Tausend Produkte aus den Bereichen Smarthome, Consumer Electronics, Haus- und Sicherheitstechnik sowie weitere Elektronikkomponenten für ihre Projekte. Seit seiner Gründung im Jahr 1978 ist das Elektronikversandhaus stetig gewachsen, heute ist es zusammen mit der eQ-3-Unternehmensgruppe unter anderem mit der bekannten Smarthome-Marke „Homematic IP“ Innovations- und Technologieführer in den Bereichen Hausautomation und Consumer Electronics in Europa. Damit auch die gewachsene Softwareinfrastruktur diesen Anforderungen gerecht wird, hat das Unternehmen KUMAVISION als Partner mit an Bord geholt.

AUTOMATISIERUNG²

Die bisherige Softwarearchitektur war zusammen mit dem Unternehmen stetig gewachsen und dementsprechend komplex. Anpassungen und Weiterentwicklungen wie eine Lösung für die Katastererstellung wurden direkt von der eigenen IT umgesetzt. „Das hat über die Jahre dazu geführt, dass wir neben vielen Individualanpassungen auch zahlreiche Schnittstellen im System hatten“, berichtet Christina Bick, die als Bereichsleiterin Finanzen, Controlling & Recht die ERP-Softwareprojekte bei eQ-3 und ELV betreut. Das Zusammenspiel der zahlreichen Lösungen und Prozesse nachzuvollziehen, war eine zeitraubende Herkulesaufgabe, die nur eine Handvoll Mitarbeiter überhaupt leisten konnte.

EIN ZENTRALES SYSTEM

Der Wunsch der Unternehmensleitung war daher die Implementierung einer integrierten ERP-Software, in welcher die Daten aus den unterschiedlichen Lösungen zusammenlaufen. Ziel war der Aufbau einer logischen und übersichtlichen Softwareinfrastruktur, mit der die gesamte Unternehmensgruppe optimal für die Zukunft aufgestellt ist. Mit dieser Vision vor Augen, begab sich die Gruppe auf die Suche nach einer geeigneten ERP-Lösung. „Wir haben uns bewusst für Microsoft Dynamics entschieden, da wir eine Software für den Mittelstand wollten. Zudem hat uns die Benutzeroberfläche überzeugt, die wir bereits von anderen Microsoft-Produkten kannten.“ Drei Microsoft-Partner wurden schließlich eingeladen, um ihre Lösung zu präsentieren – und sich vorzustellen. „Aus eigener Erfahrung wissen wir, dass die Projektleitung maßgeblich zum Erfolg beiträgt. Es musste also vor allem zwischenmenschlich passen. Und mit KUMAVISION waren wir sofort auf einer Wellenlänge“, begründet Christina Bick die Entscheidung. ▶



EINFACH IST BESSER

Auch die ERP-Branchensoftware von KUMAVISION konnte bei der Präsentation voll überzeugen. „Diese bringt nicht nur zahlreiche Best-Practice-Prozesse mit, sondern ermöglicht auch die Implementierung von Sonderprozessen. Ein weiterer Vorteil: der einfache elektronische Datenaustausch mit Partnern, Lieferanten und Kunden“, freut sich Christina Bick. Im ersten Schritt sollte die Software in der eQ-3-Gruppe implementiert werden, die mit mehr als 180 Produkttypen der hauseigenen Marke „Homematic IP“ über das breiteste Angebotsportfolio von Home-Control- und Energiemanagementsystem-Lösungen auf dem Markt verfügt. Über 100 Ingenieure und Techniker entwickelten und designten die Produkte in der Zentrale in Leer, produziert werden diese dann im 100 Prozent konzerneigenen Werk im südchinesischen Zhuhai. Bei der Einführung der neuen Software mussten die Anforderungen der verschiedenen Abteilungen zusammengeführt werden. Die Entwicklung hatte beispielsweise hinsichtlich der Datenverwaltung bestimmte Vorgaben, die erfüllt werden mussten. Gleichzeitig musste die IT-Gesamtarchitektur so schlank wie möglich bleiben. Hierbei hat die ERP-Branchenlösung mit ihrem großen Funktionsumfang ihre Stärke gekonnt ausgespielt: So bringt sie z. B. ein EDX-Modul mit, das den elektronischen Datenaustausch zwischen

den Webshops und dem ERP-System deutlich vereinfacht. „So konnten wir mit nur einer Softwarelösung fast alle Prozesse abdecken“, zieht Christina Bick zufrieden das Fazit.

UMSTELLUNG AUF KNOPFDRUCK

Nach der erfolgreichen Umstellung der Software bei eQ-3 stand die Implementierung von KUMAVISION ERP beim Versandhändler ELV auf dem Plan. Hierbei lag der Fokus auf der Synchronisierung aller Prozesse von der Bestellung im Online-shop über die Bearbeitung von Kundenanfragen im Callcenter bis hin zum Packen der Pakete. „Dafür mussten zahlreiche Bestandslösungen abgelöst, eine Schnittstelle für unser Logistiksystem geschaffen sowie der Datenaustausch mit dem Onlineshop angepasst werden.“ Weil Bestellungen 24/7 eingehen, war ein nahtloser Wechsel nötig. „Ein Ausfall des Onlineshops wäre das absolute Worst-Case-Szenario gewesen.“ Eine umfassende Vorbereitung war daher Pflicht. Die zahlreichen Tests und Simulationen in den Monaten vor dem Livestart sowie der detaillierte Cut-over-Plan, in dem exakt festgehalten wurde, wann was abgeschaltet wird, zahlten sich schließlich aus: Die neue ERP-Software konnte ohne Komplikationen ihre Arbeit aufnehmen.





„Weil alle Prozesse miteinander verknüpft sind, konnten wir die Effizienz und unsere Servicequalität steigern.“

Christina Bick, Bereichsleiterin Finanzen, Controlling & Recht

HEUTE BESTELLT, MORGEN DELIVERT

In der Hochsaison rund um Weihnachten werden rund 10.000 Aufträge pro Tag bearbeitet. Um diese Menge zu bewältigen, setzt ELV konsequent auf eine voll automatisierte Kommissionierung. „Bis das Paket in der Förderanlage erscheint, ist kein Mitarbeiter involviert“, zeigt Christina Bick auf. Notwendige Prüfungen, wie die Freigabe von Aufträgen im Rahmen der Betrugsintervention oder die Erstellung von Lieferscheinen und Rechnungen, werden größtenteils ohne manuellen Eingriff direkt von der ERP-Software gesteuert. Das betrifft auch den Versand von Marketing-E-Mails sowie alle Abläufe rund um das ELVjournal wie die Abonnementverlängerung oder den Versand von Deutschlands auflagenstärkster Elektronik-Fachzeitschrift, welche das Unternehmen herausgibt. „Ohne die entsprechende Softwareunterstützung wäre die Auslieferung der Bestellungen am Folgetag nicht möglich.“ Auch das Retourenmanagement wurde so weit wie möglich automatisiert. Weil dabei aber viele verschiedene Fälle eintreten können, müssen Mitarbeiter entscheiden, wie jeweils verfahren wird. Das nahtlose Zusammenspiel bildet auch die Basis für den erstklassigen Kundenservice. „Weil alle Prozesse miteinander verknüpft sind, konnten wir die Effizienz und unsere Servicequalität steigern.“ Entscheidend dafür sind viele kleine Komfort-Funktionen wie die übersichtliche Darstellung des Auftragsstatus inklusive Hinweis auf mögliche Verzögerungen, welche die Auskunftsfähigkeit der Servicemitarbeiter erhöhen.

LANGFRISTIGE PARTNERSCHAFT

Direkt nach dem Go-live der Branchensoftware bei ELV folgte das nächste Projekt: die Einführung des neuen Onlineshops. „Eigentlich wollten wir diesen gleich mit umstellen, haben das Projekt dann aber bewusst zeitlich von der ERP-Einführung getrennt.“ Nicht nur die Anbindung der verschiedenen Marktplätze wie Amazon oder eBay, sondern auch die zahlreichen Payment-Möglichkeiten erhöhten dabei die Komplexität. „Dabei ging es weniger um den technischen Aspekt der

Schnittstelle als vielmehr darum, wie sich die Zahlungsformen auf die Folgeprozesse auswirken“, beschreibt Christina Bick. „Beispielsweise wird bei Kreditkartenzahlung der Artikel zunächst reserviert und erst nach Bestätigung des Zahlungsdienstleisters eine Bestellung ausgelöst. Aber auch diese Herausforderung haben die Experten von KUMAVISION gemeistert.“ Immer die bestmögliche Lösung für den Kunden umzusetzen – dieses Credo prägt auch die weitere Zusammenarbeit. „Weil der Handel von eQ-3 in den letzten Jahren stark gewachsen ist, haben wir mit der Branchenlösung von KUMAVISION die Abläufe im Lager und in der Logistik so optimiert, dass wir mit geringsten Ressourcen einen höheren Output haben“, führt Christina Bick aus. „Und erst kürzlich haben wir mit KUMAVISION das Dokumentenmanagementsystem von ELO eingeführt und damit nach dem neuen ERP-System und Webshop einen weiteren wichtigen Meilenstein der Digitalisierung erreicht.“ Während der Zusammenarbeit in den letzten sechs Jahren ist ein enges Vertrauensverhältnis entstanden. „Ohne das wären Projekte dieser Größenordnung auch nicht umsetzbar. In KUMAVISION haben wir einen Partner gefunden, der mit uns an einem Strang zieht. Daher freuen wir uns schon darauf, gemeinsam weitere Projekte umzusetzen.“ Die Planungen dazu laufen bereits. ■



EINGESETZTE LÖSUNG

KUMAVISION ERP für den Großhandel auf Basis von Microsoft Dynamics, ELO ECM Suite

HERAUSFORDERUNG

Komplexe IT-Infrastruktur, keine Downtime bei der Umstellung

BESONDERE EFFIZIENZ

Hoher Automatisierungsgrad im Versandhandel, bidirektionale Anbindung des Webshops, Schnittstellen für unterschiedliche Payment-Prozesse