SUCCESS STORY

ERP

DMG
KEUKENS, MEUBELEN & SANITAIR

DMG Meubelen B. V.

SHD Mobiler Auslieferungsmanager – Auslieferung neu gedacht

Den Kundenservice steigern und dabei noch Zeit, Geld und Papier sparen. So könnte man den Nutzen des SHD Mobiler Auslieferungsmanager, kurz MAM, vereinfacht zusammenfassen. Was die SHD-Lösung im Detail alles leistet, weiß man bei der niederländischen DMG Meubelen B. V. zu schätzen, die das Tool seit zwei Jahren in großem Maßstab einsetzt und nicht mehr missen möchte.

Gründung
1978

Verkaufsfläche
31.000 m²

Mitarbeiter
› 1.000

Standort
Waalwijk

SHD

Die 1978 gegründete niederländische Mandemakers Gruppe (DMG) mit Sitz in Waalwijk beschäftigt heute mehr als 1.000 Mitarbeiter im Bereich Möbel. Zur DMG Meubelen um Inhaber Ben Mandemakers mit ihren 65 Anschlusshäusern gehören renommierte Unternehmen wie Piet Klerkx, Montél, Morres und Woonexpress.

Seit November 2016 setzt die DMG Meubelen auf SHD Mobiler Auslieferungsmanager. Fragt man nach den Gründen, beschreibt Adriaan de Jong, EDV- und Organisationsleiter DMG Meubelen, erst einmal die Situation vor MAM: „Zur Tourenplanung des nächsten Tages wurden zuerst einmal alle Lieferscheine samt Kundenkopien ausgedruckt, auf einem großen Tisch verteilt und zu Touren händisch zusammengestellt. Dies nahm schon einen halben Tag in Anspruch. Morgens wurden die Papierstapel aus Lieferscheinen, Rechnungen, Lieferlisten und Tourenliste an die Auslieferteams übergeben, die im Gegenzug die vom Kunden unterschriebenen Lieferscheine und Reklamationen des Vortages abgaben. Das waren riesige Mengen Papier. Daneben waren unsere Mitarbeiter noch mit einer Kamera, zur Aufnahme eventueller Schäden, einem Mobiltelefon sowie einem Navigationsgerät ausgerüstet. Das alles haben wir heute in einem Gerät.“

Piet Klerkx zählt zu den größten Möbelhäusern in den Niederlanden

Präsentation begeistert

Der gesamte Auslieferungsprozess sollte mittels SHD Mobiler Auslieferungsmanager optimiert werden. Bereits die MAM-Präsentation durch SHD-Mitarbeiter Detlef Lipka begeisterte Adriaan de Jong und seinen Kollegen Harald Buys, Teamleiter ICT DMG Meubelen. Die beiden langjährigen DMG-Mitarbeiter gaben sich damit aber nicht zufrieden, sie nahmen die Lösung noch genauer unter die Lupe. „Wir haben eine fiktive Tour erstellt, auf ein Tablet übertragen und sind diese Tour dann tatsächlich gefahren. MAM hat perfekt funktioniert“, fasst Harald Buys das Ergebnis zusammen.

„Wir mussten auch keine neuen Server anschaffen. Alles geht über die Cloud. Unsere Mitarbeiter haben heute nur noch ein Gerät, mit dem sie alles, samt Navigation, handeln können. Hierzu haben wir sie mit Tablets ausgestattet und die SHD-MAM-App aus dem Google Play Store auf den Geräten installiert, fertig. Wir haben uns auch für MAM entschieden, weil MAM mit allen anderen SHD-Lösungen perfekt kommuniziert. Das ist für den gesamten Workflow äußerst wichtig“, ergänzt der EDV- und Organisationsleiter.

SHD

> Wir haben uns auch für MAM entschieden, weil MAM mit allen anderen SHD-Lösungen perfekt kommuniziert. Das ist für den gesamten Workflow äußerst wichtig.
>
> Adriaan de Jong
> EDV- und Organisationsleiter DMG Meubelen

Immer im Bilde

Mittlerweile kommt MAM bei 30 Auslieferungs- und sechs Montageteams täglich zum Einsatz. Aus dem Warenwirtschaftssystem MHS heraus werden der Kaufvertrag, die Artikel- und Tourendaten der jeweils geplanten Tour über Mobilfunk an die Tablets übergeben und bei Bedarf vollautomatisch aktualisiert. Dadurch verfügen die Teams jederzeit über alle notwendigen Informationen – von den aktuellen Aufträgen bis zu den Kunden- und Artikeldetails. Die Zentrale weiß, wo sich das Fahrzeug gerade befindet, welche Strecke gefahren wurde und wann eine bestimmte Tour beendet wurde. Adriaan de Jong: „Mit Hilfe dieser Informationen haben wir minimale Reaktionszeiten und können auch kurzfristige Kundenwünsche direkt berücksichtigen. Dies ist ein guter Service für unsere Kunden."

Vollkommen papierlos

Eine Besonderheit der Anwendung bei der DMG Meubelen ist, dass der Empfang der Ware vom Kunden direkt auf dem Tablet quittiert wird. Diese Information wird umgehend der Zentrale zugeschickt. So sind die Lieferscheine – ganz ohne manuelles Scannen – sofort in der Zentrale verfügbar. „Unsere Kunden bekommen keinen Lieferschein mehr in die Hand gedrückt. Sie unterschreiben einfach auf dem Tablet. Der Fahrer sieht auch, ob der Kunde bereits bezahlt bzw. eine Anzahlung geleistet hat. Er kann dann umgehend vor Ort mit einem Kartenlesegerät für EC-Cash kassieren. Über den Internet-Server gehen nun alle abrechnungsrelevanten Daten direkt an uns zurück und werden automatisch an MHS und Folgesysteme wie die Finanzbuchhaltung, wo sie automatisch verbucht werden, übergeben. Dies spart in der Buchhaltung ebenfalls viel Zeit. Zeitgleich wird auch der digitale Lieferschein in PROXESS archiviert und per E-Mail als PDF-Datei samt Zahlungsnachweis an den Kunden verschickt. Dies dauert keine 30 Sekunden. Der Kunde kann seinen Auftragsstatus und seine Rechnung auch zu jeder Zeit mit einem Passwort im Internet abrufen. Wir arbeiten

Bevor SHD Mobiler Auslieferungsmanager bei DMG zum Einsatz kam, haben Adriaan de Jong (l.) und Harald Buys die Lösung persönlich auf Herz und Nieren geprüft

SHD

in dem Bereich mittlerweile komplett papierlos. Das spart nicht nur sehr viel Zeit und Papier, es kommt auch beim Kunden gut an“, erklärt Harald Buys. Bei der Auslieferung werden die DMG-Kunden zudem zur Zufriedenheit mit der Lieferung und der Ware befragt. Auch die Kundenaussagen zur Zufriedenheit und eventuelle Anmerkungen werden auf dem Tablet festgehalten und archiviert.

> Über den Internet-Server gehen nun alle abrechnungsrelevanten Daten direkt an uns zurück und werden automatisch an MHS und Folgesysteme wie die Finanzbuchhaltung, wo sie automatisch verbucht werden, übergeben.
>
> Adriaan de Jong
> EDV- und Organisationsleiter DMG Meubelen

Minimale Reaktionszeit bei Reklamationen

In puncto Reklamationsmanagement ist man bei der DMG Meubelen ebenfalls deutlich schneller geworden. Reklamationen kann das Auslieferungsteam heute direkt vor Ort klären. Hierzu fotografieren die Fahrer mögliche Schäden mit ihrem Tablet.

Anschließend werden die Fotos automatisch mit dem Auftrag verknüpft und stehen der Zentrale direkt zur Verfügung. Noch während der Fahrer beim Kunden ist, kann in der Zentrale eine Entscheidung bezüglich der Reklamation getroffen und der Kunde über eine Lösung informiert werden. „Ein weiterer Pluspunkt in Sachen Kundenservice! Wir machen aber nicht nur bei Reklamationen Fotos. Bei uns wird jede Lieferung im Bild festgehalten und in PROXESS archiviert.“, so Adriaan de Jong.

Fazit

Harald Buys: „Mit dem Mobilen Auslieferungsmanager haben wir eine durchgängig elektronische, zeit- und kostensparende Lösung, die den Kundenservice zudem deutlich verbessert. Wir haben eine sehr hohe Akzeptanz bei unseren Kunden und Fahrern. Wir möchten nicht mehr auf die Lösung verzichten – das wäre unvorstellbar!“

SHD

Vernetzt handeln – IT-Kompetenz aus einer Hand

Für die Möbel- und Küchenbranche – und darüber hinaus

SHD ist seit über 35 Jahren der führende Anbieter von IT-Lösungen und Dienstleistungen für die Möbel- und Küchenbranche. Unsere Warenwirtschaftssysteme sind passgenau auf den Einzelhandel zugeschnitten. Mit SHD-Planungssoftware gestalten und visualisieren Sie Küchen, Bäder und Wohnräume. Bewährte und verlässliche Lösungen für jede Branche bietet SHD mit den Produktlinien Lagerorganisation, Finanzbuchhaltung und Personalmanagement. Um die Systemumgebung, Infrastruktur und Hardware kümmert sich unser eigenes Systemhaus – für den Möbelhandel und in jeder anderen Branche.

ERP-System des Jahres
2018
Sieger
in der Kategorie
Retail
Center for Enterprise Research
enterprise-research.de

SUCCESS STORY

ERP

Über SHD

- SHD ist der einzige Anbieter einer durchgängigen Systemwelt für den Küchen- und Möbelhandel – stationär, mobil und online.
- Über 100.000 Anwender
- SHD ist international: DACH, Benelux, GB, Frankreich, Südafrika, Skandinavien, China
- Über die Hälfte der deutschsprachigen Top-20-Möbelhandelsunternehmen arbeiten mit SHD-Lösungen.

Besuchen Sie uns auf **www.shd.de**
oder rufen Sie uns an 02632 295-0

SHD Einzelhandelssoftware GmbH · Rennweg 60 · 56626 Andernach · Deutschland

SHD