

BEST PRACTICE

Mobile Auftragserfassung

Reibungslose Abläufe im Blumen-Großhandel.

Medienbrüche adé: Der Blumen-Großhändler Blumen Galli realisiert einen komplett mobilen Verkaufsprozess mit iPods als Handhelds und vollintegrierter App.

Ausgangslage

Jeden Morgen um 5 Uhr öffnet die Blumen Galli AG ihre Türen für Floristen, Fachgeschäfte und Hotels aus der ganzen Schweiz. Hierfür importiert das Familienunternehmen Blumen und Beiwerk aus aller Welt. Die Kernkompetenz besteht dabei im Direktimport hochwertiger Qualitätsware aus Südamerika und Afrika, hauptsächlich von Rosen und exotischen Blumen. 23 Mitarbeiter sorgen für reibungslose Abläufe, vom Einkauf über das Lager bis hin zu den mobilen Verkaufswagen. Neben erstklassiger Qualität hat vor allem die Frische der angebotenen Blumen höchste Priorität für das Großhandelsunternehmen. Blumen Galli stellt diese durch die schnelle Warenbeschaffung in Kombination mit einer hohen Durchlaufgeschwindigkeit sicher: Binnen eines Tages werden 70 Prozent des Gesamtsortiments im Abholmarkt in Wangen bei Zürich umgeschlagen. Aus Sicht der Auftrags- und Abwicklungsprozesse bedeutet das rund 1'800 gescannte Positionen pro Tag.



Executive Summary

Die Kernkompetenz des Großhändlers Blumen Galli liegt beim weltweiten Import von Rosen und exotischen Blumen. Mit dem stationären Abholmarkt bietet Blumen Galli Kunden die Möglichkeit sich persönlich von der Frische zu überzeugen. Die Erfassung der Vertriebsaufträge vor Ort erfolgte vorerst mithilfe von MDE -Geräten. Diese waren jedoch nicht an direkt an das ERP-System angebunden, wodurch die gesammelten Informationen nachträglich manuell ins ERP-System übertragen werden mussten. Für die Optimierung seiner Verkaufsprozesse setzt Blumen Galli auf die Expertise der Polynorm Software AG, die mithilfe von engomo eine mobile App für die Erfassung von Vertriebsaufträgen entwickelt hat: Durch die Nutzung von Apple iPods als vollwertige Barcode-Scanner und die Anbindung an das vorhandene ERP-System ist ein durchgängiger und einfacher Auftragsablauf entstanden.

Um dieses Verkaufsvolumen tagtäglich IT-seitig stemmen zu können, setzt der Blumenhändler auf die langjährige Erfahrung der Polynorm Software AG. Das in Glattbrugg ansässige Systemhaus bietet IT-Lösungen für den Groß- und Detailhandel sowie produzierende Unternehmen und hat auch bei Blumen Galli bereits mehrere Projekte betreut. Nach der Einführung eines neuen Kassensystems löste Polynorm Anfang 2018 das bestehende ERP-System durch Comarch ERP Enterprise ab. Mit dieser umfangreichen Neuerung wurde die Basis für eine ganzheitliche Optimierung des Kernprozesses, die mobile Auftragserfassung, geschaffen.

Die bisherige Stand-Alone-Lösung erfüllte nicht alle Anforderungen an einen reibungslosen Verkaufsprozess

Die Erfassung von Vertriebsaufträgen erfolgt bei Blumen Galli vor Ort im Abholmarkt mithilfe von speziellen Geräten zur mobilen Datenerfassung, sogenannten MDE-Geräten. Hierfür scannt der Mitarbeiter im ersten Schritt die Kundennummer auf der Kundenkarte und anschliessend alle Artikel. Alternativ können die Artikel manuell eingegeben werden, um sie als Auftragspositionen zu erfassen. Mit der bisherigen Lösung war vor allem der nächste Schritt problematisch: Die MDE-Geräte waren nicht unmittelbar an das ERP-System angebunden. Alle erfassten Daten wurden zunächst lokal auf den mobilen Geräten gespeichert.

Für die Datenübertragung scannte der Mitarbeiter nach dem Erfassen einen speziellen Barcode. Dadurch wurde ein Webservice aufgerufen und alle gesammelten Informationen in einer Datei abgespeichert. Diese Datei musste anschliessend manuell im ERP-System eingelesen werden, erst dann war tatsächlich ein neuer Vertriebsauftrag generiert. Daher fand die ERP-seitige Validierung der eingegebenen Daten erst in diesem finalen Schritt statt. Fehleingaben wurden so erst nach der Übertragung ins System bemerkt, sodass der zuständige Verkaufsmitarbeiter den Datensatz korrigieren musste. Gelegentlich wurde etwa der falsche Code gescannt, wenn mehrere Barcodes, beispielsweise vom Lieferanten und von Blumen Galli selbst, an der Ware angebracht waren. Das verursachte nicht nur einen hohen Zeitaufwand – für Korrekturen war zudem ein Desktop-PC im Verkaufsbereich nötig, was zusätzliche Laufwege sowie eingeschränkte Flexibilität bedeutete. Ein weiteres Problem bestand darin, dass Druckaufträge nicht vom MDE-Gerät aus gestartet werden konnten: Das Drucken von Rechnungen, Lieferscheinen, an den Blumen anzubringenden Etiketten oder Aktionsflyern mussten die Verkaufsmitarbeiter am stationären Computer starten.

Die Lösung mit engomo

Aufgrund dieser Schwierigkeiten entschied sich der Blumen-Großhändler für die Einführung einer neuen Mobil-Lösung mit Unterstützung durch die Polynorm Software AG. Ziel war eine intuitiv zu bedienende, mobile App mit einer Schnittstelle zu Comarch ERP Enterprise und Anbindung an die stationären Drucker, um gescannte Artikelnummern sofort zu validieren und Druckaufträge mobil zu starten. Darüber hinaus erhoffte man sich bei Blumen Galli von der Direktanbindung der Mobil-App ans ERP-System auch die Möglichkeit, Stammdaten von Artikeln unmittelbar zu bearbeiten, beispielsweise die Preise für Sonderaktionen, aber auch Korrekturen bei fehlerhaften und unvollständigen Angaben zur Stiellänge oder zum Herkunftsland vorzunehmen.

Für die Umsetzung der App zur mobilen Auftragserfassung für Blumen Galli griff Polynorm auf die Konfigurationsplattform engomo zurück. Seit Anfang 2018 setzt

Polynorm den App-Baukasten des gleichnamigen Software-Anbieters aus Deutschland für die Erstellung mobiler Anwendungen ein. Mithilfe von engomo können Geschäftsprozesse und Daten aus vorhandenen IT-Systemen ohne Programmierung als mobile Apps abgebildet werden. Hierfür werden die einzelnen User Interfaces einer App nach dem Drag & Drop-Prinzip erstellt. Überdies lassen sich Datenquellen, wie beispielsweise CRM- oder ERP-Systeme, aber auch Maschinen, Anlagen und Drucker direkt anbinden. Alle Daten aus der bestehenden Enterprise-IT stehen so mobil in Echtzeit zur Verfügung. In engomo erstellte Anwendungen sind zudem als native Apps für iOS, Android und Windows 10 verfügbar. Dadurch entsteht für den Kunden mehr Freiraum bei der Auswahl der mobilen Endgeräte.

Ergebnis

Blumen Galli entschied sich für den Einsatz von iPods als Handhelds. Eine passende Scanhülle schützt das Gerät und stellt neben dem Scanner auch einen integrierten Zusatz-Akku bereit. So wird aus dem einfachen iPod ein vollumfängliches MDE-Gerät für den ganztägigen Betrieb in der Blumenhalle.



Da die mobile App über alle notwendigen Schnittstellen verfügt, können die Verkaufsmitarbeiter nun Stammdaten live einsehen, bearbeiten und Vertriebsaufträge in Echtzeit im ERP-System anlegen. Dank der direkten Validierung gescannter QR- und Barcodes erhalten sie zudem bei Fehlern direktes Feedback und können diese sofort korrigieren. Aktionsflyer, Etiketten und Rechnungen kann der Mitarbeiter nun über einen Button in der App drucken. Über ein zentrales Berechtigungssystem lassen sich zudem mitarbeiterspezifische Zugriffs-

rechte definieren. Der Desktop-PC ist überflüssig geworden, da nun der gesamte Verkaufsprozess mobil abgewickelt wird.

„Den ersten funktionsfähigen Wurf der Anwendung konnten wir bereits nach sechseinhalb Tagen Dienstleistung einsetzen“, berichtet der zuständige Entwickler von Polynorm. „Die komplette App mit allen Anpassungen war nach insgesamt zehn Tagen fertig. Hätten wir die Anwendung auf dem herkömmlichen Weg programmiert, wäre der Aufwand mindestens drei Mal so hoch gewesen.“

Die neue Applikation wurde nach kurzer Erklärung direkt von allen Mitarbeitern gut angenommen. Durch die nativen Bedienelemente sowie die unkomplizierte UI-Gestaltung konnte Polynorm sehr einfach eine benutzerfreundliche Anwendung erstellen. Zudem waren die Mitarbeiter die Bedienung der Geräte bereits von ihren privaten Smartphones gewohnt, wodurch sie sich schnell und problemlos einarbeiten konnten.



Bereits nach kurzer Zeit im Praxiseinsatz kamen erste Verbesserungsvorschläge auf, zum Beispiel die großen Stammkunden direkt auf dem Startscreen anzulegen. So müssen die Verkäufer diese nicht jedes Mal suchen bzw. die Kundennummer scannen. Außerdem hatte sich in der Praxis gezeigt, dass es sinnvoll ist, das Löschen eines angelegten Auftrages nochmals zu bestätigen. Polynorm konnte die Vorschläge der Mitarbeiter dank der hohen Flexibilität der Plattform schnell und einfach umsetzen.

„Wir nutzen die neue App nun seit sechs Monaten und sind durchweg begeistert. Die Fehlerrate bei der Artikelerfassung konnten wir durch die direkte Validierung auf null senken und auch die einfache Bedienung kam

sehr gut bei den Mitarbeitern an. In Kombination mit der Druckeranbindung haben wir die Prozessgeschwindigkeit erheblich beschleunigt, fasst Geschäftsführer Daniel Galli zusammen. „Das ist uns sehr wichtig – denn für langfristigen Erfolg sind neben unseren erstklassigen Produkten auch ein hervorragender Service und zufriedene Mitarbeiter notwendig.“

Über Blumen Galli AG

Die 1938 gegründete Blumen Galli AG importiert und vertreibt Frischblumen, Beiwerk und Pflanzen. Der führende Grosshändler betreibt den grössten Abholmarkt der Schweiz am Standort Wangen und beliefert landesweit Blumenfachgeschäfte und Hotels. Das Unternehmen hat sich auf den Import von Rosen und exotischen Blumen spezialisiert und erhält mehrmals wöchentlich Direktsendung aus Südamerika und Afrika.

Über Polynorm Software AG

Die 1984 gegründete Polynorm Software AG mit Sitz in Glattbrugg ist IT-Generalunternehmer für Grosshandel, Detailhandel und produzierende Unternehmen. Rund 50 Mitarbeiter realisieren integrierte IT-Lösungen für Kunden in der Schweiz und im angrenzenden Ausland. Das Portfolio der Polynorm Software AG umfasst Beratung, Entwicklung und Betrieb von Software für ERP, E-Business, BI, DMS, POS und mobile Lösungen sowie IT-Dienstleistungen.

Über engomo

engomo ist der Anbieter der gleichnamigen Konfigurationsplattform für Unternehmens-Apps, die Prozesse und Daten aus vorhandenen IT-Systemen ohne Programmierung in mobile Apps bringt. Damit ist es für Unternehmen aller Größenordnungen und aus allen Branchen möglich, mobile Apps für den Vertriebsaußendienst, die Produktion, im Lagermanagement oder für ihre Endkunden kostengünstig und schnell – innerhalb weniger Tage anstatt von Monaten – bereitzustellen. Die Apps können nach einer eintägigen Schulung von der Unternehmens-IT selbst erstellt und modifiziert werden, alternativ bietet engomo die App-Konfiguration auch als Dienstleistung an.