

CNO – NETZWERK 2008



Durchgängig integrierte Prozesse für Büromaterial von Askmi 04

Fallstudie Askmi 04

Askmi 04 AG
Alles fürs Büro



Inhalt		
1	Askmi 04	4
2	Vision: Minimale Prozesskosten	5
3	Unternehmensspezifische Beschaffung und automatisierte Koordination	5
3.1	Unternehmensspezifischer Webshop	6
3.2	Automatisierte Verarbeitung und Koordination	6
4	Intensivere Betreuung dank effizienterer Administration	8
4.1	Reduktion der Beschaffungskosten	8
4.2	Konzentration auf die Kernkompetenzen	8

Im Chief Networking Officer Netzwerk erforschen und entwickeln wir Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und der Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Mit Chief Networking Officer (CNO) ist jene Person gemeint, die in der Geschäftsleitung die Verantwortung für die Vernetzung des Unternehmens mit Kunden, Lieferanten und Partnern übernimmt. Der oder die CNO unterstützt unternehmensinterne und betriebsübergreifende Geschäftsprozesse mit Informatik und Telekommunikation, damit die beteiligten Mitarbeiter/innen effizient und effektiv zusammenarbeiten können.

Projektpartner des CNO Netzwerks sind: Institut für Organisation und Personal (IOP) der Universität Bern; ZAHW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften in Winterthur; Institut für Wirtschaftsinformatik, Abteilung Informationsmanagement (IWI) der Universität Bern; Institut für Marketing und Handel (IMH) der Universität St. Gallen; Schmalenbach-Gesellschaft; swiss interactive media association (simsa); SWISS MARKETING, Schweizerischer Marketing Club SMC CMS; Win Link; inno-swiss.com – Innovation made in Switzerland; Netzwoche; IT Business; inside-it.ch; Marketing & Kommunikation; IT newsbyte.com; ICT in Finance; Infoweek/IT-Reseller; Dr. Pascal Sieber & Partners AG.

1 Askmi 04

Die Askmi 04 AG ist ein in der ganzen Schweiz und dem Fürstentum Liechtenstein tätiges Dienstleistungsunternehmen im Bereich Bürobedarf. Das aktuelle Produktsortiment (Büromaterial, EDV-Verbrauchsmaterial, Promotionsartikel, Büroeinrichtungen etc.) umfasst weit mehr als 50'000 Artikel und beinhaltet alles rund ums Büro. Die speditive Auftragsabwicklung, die hohe Lieferbereitschaft, die Zuverlässigkeit und die Qualität zeichnen das 1996 gegründete Unternehmen aus.

Der Handel mit Büromaterial ist ein Verdrängungswettbewerb. Da sich die Produkte kaum unterscheiden, sind Kosten und Service von zentraler Bedeutung. Vor dem Hintergrund der Generierung von Kostenvorteilen und der optimalen globalen Kundenbetreuung konsolidierte sich die Branche in den letzten Jahren. In diesem Konkurrenzumfeld kann Askmi 04 seine Unabhängigkeit dank einer klaren Differenzierung bewahren. Askmi 04 richtet die Aufmerksamkeit auf die persönliche Betreuung und die unternehmensspezifische Ausgestaltung des Beschaffungsprozesses, was den Kunden die Optimierung ihrer Gesamtkosten für Büromaterial erlaubt. Ermöglicht wird dies durch eine Online-Lösung, die den gesamten Wertschöpfungsprozess von den Grossisten zu den Kunden mittels Automatisierungen unterstützt und unternehmensspezifische Anforderungen durchgängig berücksichtigt.

*Katharina Christ,
Mitglied der
Geschäftsleitung*

Askmi 04 AG
Alles fürs Büro

„Wir wollen für unseren Kunden die gesamten Prozesskosten für die Beschaffung von Büromaterial reduzieren.“

Diese Fallstudie beschreibt, wie Askmi 04 durch automatisierte Beschaffungs- und Einkaufsprozesse ihre Kundenbetreuung und damit ihre Wettbewerbsfähigkeit intensivieren konnte. Die Lösung berücksichtigt die spezifischen Kundenbedürfnisse, reduziert die Gesamtprozesskosten und entlastet Askmi 04 administrativ. Betrieben wird die Lösung vom Partner io-market.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Katharina Christ	Askmi 04 AG	Mitglied der Geschäftsleitung
Salvatore Ciurlia	Askmi 04 AG	Mitglied der Geschäftsleitung
Manfred Rogina	Askmi 04 AG	Mitglied der Geschäftsleitung
Stefan Neyer	io-market AG	Development and Programming
Norman Briner	sieber&partners	Autor

Abbildung 1: Ansprechpersonen

2 Vision: Minimale Prozesskosten

Ein erheblicher Teil der Kosten für Büromaterial entsteht beim Beschaffungsprozess: Die Bestellung, Erfassung, interne Verrechnung und Bezahlung der Produkte erfordern einen hohen zeitlichen Aufwand. Askmi 04 unterstützt ihre Kunden bei der Kostenminimierung, indem sie unternehmensspezifische Anforderungen in der persönlichen Betreuung erfasst und im Webshop abbildet. Für die verschiedenen, bestellberechtigten Mitarbeitenden eines Unternehmens werden unterschiedliche Lieferadressen und Kostenstellen berücksichtigt, damit der Kunde die bestellten Artikel weder intern verteilen noch Rückfragen betreffend der korrekten Kostenstelle stellen muss.

Zur Verwirklichung dieser Vision arbeitet Askmi 04 mit dem IT-Dienstleister io-market zusammen. Askmi 04 ermittelte im persönlichen Kontakt mit den Kunden die spezifischen Anforderungen, anhand derer io-market einen Webshop entwickelte.

3 Unternehmensspezifische Beschaffung und automatisierte Koordination

Die 2002 in Betrieb genommene Lösung deckt heute die Interaktion zwischen Kunden, Askmi 04, Grossisten und Logistikpartner weitgehend ab (vgl. Abbildung 2) und berücksichtigt die kundenspezifischen Anforderungen über den gesamten Beschaffungsprozess hinweg. Askmi 04 – wie auch die Kunden – benötigen für den Zugriff auf die Lösung lediglich einen Webbrowser und ein gültiges Login.

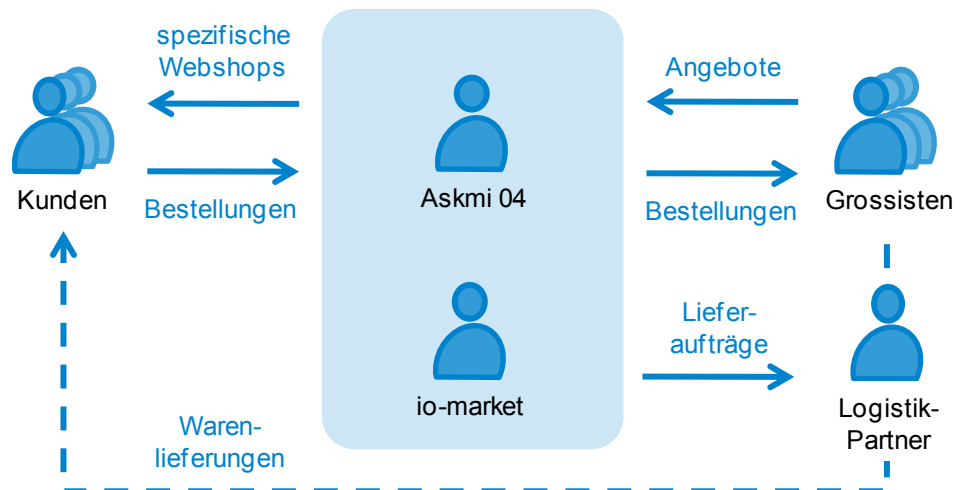


Abbildung 2: Übersicht über die Interaktionen zwischen Askmi 04, Partnern und Kunden.

3.1 Unternehmensspezifischer Webshop

Der Webshop bietet den Kunden

- eine Übersicht über die angebotenen Produkte,
- einen Warenkorb mit den ausgewählten Produkten,
- eine Übersicht über den Status der Bestellungen, Lieferungen und Retouren sowie
- eine Übersicht über die ausgestellten Rechnungen.

Einkaufsverantwortliche können bestimmen, welche Mitarbeitenden für welche Produkte bestellungsberechtigt sind. Die Berechtigten erhalten ein persönliches Login für den Webshop, und falls die Produktauswahl eingeschränkt wurde, sehen sie ausschliesslich die selektierten Produkte. Im Profil der bestellberechtigten Mitarbeitenden sind sämtliche unternehmensspezifischen Angaben wie beispielsweise die Kostenstelle, die Rechnungs- und Lieferadresse sowie die vereinbarten Zahlungsmodalitäten hinterlegt. Der Webshop bietet den Einkaufsverantwortlichen zudem die Möglichkeit, automatisch per E-Mail über Bestellungen informiert zu werden, so dass sie diese bestätigen oder korrigieren können.

Kunden, die das Beschaffungsmodul von SAP einsetzen, bietet der Webshop die automatisierte Übermittlung der Bestelldaten an das Beschaffungsmodell via Open Catalog Interface. Dies entlastet die Kunden von der Pflege der Logins und gewährleistet aktuelle Beschaffungsdaten wie Preise und Verfügbarkeiten im Modul.

*Salvatore Ciurlia,
Mitglied der
Geschäftsleitung*



„Wir gehen gezielt auf den Kunden ein: Jeder Kunde hat einen individuellen Firmenkatalog, persönliche Kalkulationen sowie Liefer- und Rechnungsadressen etc. hinterlegt.“

Die meisten Unternehmen gewinnt Askmi 04 aufgrund persönlicher Gespräche. In diesen Gesprächen lernt Askmi 04 die spezifischen Bedürfnisse der Kunden kennen und personalisiert den Webshop entsprechend. Die im Webshop enthaltenden Informationen zu den Mitarbeitenden, Produkten, Adressen etc. können die Kunden jederzeit einsehen und aktualisieren.

Der persönliche Kontakt mit Askmi 04 ist jedoch keine zwingende Voraussetzung für die Nutzung des Webshops, er steht allen Interessenten offen. Nach der Registrierung steht der gesamte Standardkatalog von Askmi 04 mit mehr als 50'000 Produkten zur Verfügung.

3.2 Automatisierte Verarbeitung und Koordination

Die Lösung unterstützt Askmi 04 bei der Produktpräsentation, der Entgegennahme von Bestellungen und der Weiterleitung an den Logistikpartner und Grossisten sowie der Rechnungsstellung. Die Lösung archiviert alle Bestellungen, Rechnungen und Kundeninformationen. Fünf Module decken die Funktionen der Lösung ab (vgl. Abbildung 3).

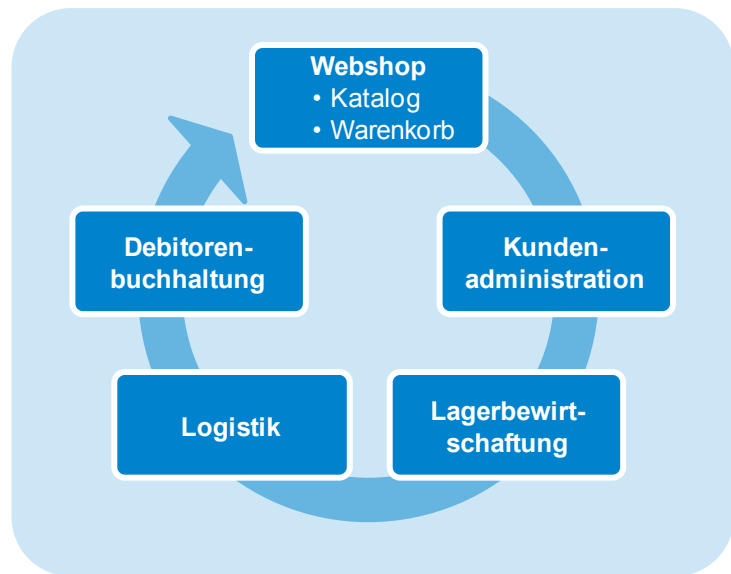


Abbildung 3: Die wichtigsten Funktionen.

Pflege des Webshops: Im Modul Webshop verwaltet Askmi 04 das gesamte Angebot, welches über 50'000 Artikel umfasst. Über einen Webbrowser können Produkte hinzugefügt und gelöscht sowie mit Bildern, Preisen und Beschreibungen ergänzt werden. Mit den wichtigsten Grossisten werden die Produktdaten elektronisch über eine spezielle von io-market entwickelte Schnittstelle in definierten Intervallen ausgetauscht. Zudem kann Askmi 04 definieren, welche Kunden welche Produkte bestellen können. Dies ist Voraussetzung für einen soeben eingeführten Service: Die Kunden können die Lagerführung ihrer Promotionsartikel Askmi 04 übertragen und die Artikel über den Webshop bestellen.

Einige Kunden bestellen ihr Büromaterial gerne telefonisch, wie sie es von früher gewohnt sind. Askmi 04 übernimmt in diesen Fällen die Bestellungen im Webshop. Eine spezielle Erfassungsmaske für die Mitarbeitenden von Askmi 04 beschleunigt die Eingabe und ordnet die Bestellungen den Kunden zu.

Kundenadministration: Über ein Webinterface verwaltet Askmi 04 Kundendaten wie Kontaktinformationen, Login und Passwörter, Zugriffsrichtlinien, Zuordnung zu Unternehmen, Kostenstellen, Liefer- und Rechnungsadressen, Firmenkataloge und Berechtigungen. Auch die Kunden können auf diese Informationen zugreifen und sie bearbeiten.

Logistik: Dieses Modul unterstützt Askmi 04 bei der Koordination mit dem Logistikpartner und den Grossisten: Es listet alle Lieferaufträge inklusive Bearbeitungsstatus auf. Der Logistikpartner erhält die Lieferadresse für die Zustellung der Artikel über das Logistikmodul aus dem Modul Kundenadministration.

Lagerverwaltung: Das Lagermodul bietet eine Übersicht über alle vorrätigen Artikel und die dazugehörigen Stammdaten. Zudem hilft das Modul den Mitarbeitenden bei

der Verarbeitung von retournierten Artikeln, indem die benötigten Dokumente inklusive der Kundeninformationen automatisch generiert werden.

Debitorenbuchhaltung: Alle Bestellungen, Rechnungen und Mahnungen werden im Debitoren-Modul der Lösung erzeugt und archiviert. Askmi 04 konnte die bisher notwendige ERP-Lösung durch eine kostengünstigere Finanzbuchhaltung ablösen.

4 Intensivere Betreuung dank effizienterer Administration

Mit der Lösung können sich alle Partner auf ihre Kernkompetenzen fokussieren – Askmi 04 hat nahezu ihre gesamte IT an io-market ausgelagert.

4.1 Reduktion der Beschaffungskosten

Die Kunden von Askmi 04 profitieren von der persönlichen Betreuung, einem automatisierten Beschaffungsprozess und hoher Transparenz.

Persönliche Betreuung: „Wir haben viel mehr Zeit für die persönliche Kundenbetreuung, weil die Lösung den Arbeitsaufwand für die Bestellaufnahme und -abwicklung drastisch reduziert hat“, sagt Katharina Christ. Zugleich sind die Kunden nicht mehr an die Bürozeiten von Askmi 04 gebunden und können jederzeit Bestellungen online aufgeben.

Spezifischer Beschaffungsprozess: Weil der Beschaffungsprozess auf die spezifischen Anforderungen der Kunden ausgerichtet ist, können Leerläufe aufgrund fehlender oder falscher Informationen auf Rechnungen, Lieferscheinen oder Lieferadressen vermieden werden. Dies minimiert die Gesamtkosten der Kunden für die Beschaffung von Büromaterial.

Hohe Transparenz: Die Kunden – wie auch Askmi 04 – können jederzeit ihre bestellten, erhaltenen und bezahlten Artikel einsehen.

Askmi 04 reduziert die Kosten ihrer Kunden für die Beschaffung von Büromaterial, indem in der Lösung die spezifischen Anforderungen berücksichtigt sind und sich der Beschaffungsprozess reibungslos vollzieht.

4.2 Konzentration auf die Kernkompetenzen

Dank der Lösung können sich Askmi 04 und seine Partner auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren: Askmi 04 betreut ihre Kunden, io-market stellt die Verfügbarkeit und Sicherheit der Lösung sicher, der Logistikpartner beliefert die Kunden innerhalb von 24 Stunden.

Der grösste Nutzen für Askmi 04 liegt in der drastischen Senkung des Administrationsaufwandes für die Aufnahme der Bestellungen, ihre Weiterleitung an die Grossisten und den Logistikpartner, die Rechnungsstellung und die Pflege der Kundendaten. Eine ERP-Lösung muss Askmi 04 nicht mehr betreiben, da die Finanzbuchhaltung die Anforderungen vollumfänglich abdeckt. Zwei Mitarbeitende erledigen die Aufgaben, mit denen früher fünf Mitarbeitende beschäftigt waren.

Heute kann sich Askmi 04 intensiver um ihre Kunden und deren Bedürfnisse kümmern. Weil die Lösung skalierbar ist, d.h. der Betreuungsaufwand nicht von der Anzahl Kunden abhängt, bestehen für Askmi 04 kaum Wachstumsgrenzen.

*Katharina Christ,
Mitglied der
Geschäftsleitung*



**„Wir sind schneller, flexibler, schlagkräftiger und alle
Informationen sind immer verfügbar.“**

Askmi 04 wird das Sortiment weiter ausbauen und zusammen mit io-market die Prozessoptimierung den Kundenanforderungen adäquat vorantreiben. Längst können kundenseitige Enterprise Resource Planning-Anwendungen verschiedenster Art an die Lösung angebunden werden. Neuere Erweiterungen sind die Bestellung mittels Barcodes, die vom Kunden vor Ort eingescannt und an den Webshop übermittelt werden, und die rein elektronische Rechnungsstellung und -begleichung.