

Serviceprozesse im Groß- und Fachhandel

Effiziente Integration von Lieferantenkatalogen

Handelsunternehmen stehen mehr und mehr unter Wettbewerbsdruck. Umso wichtiger ist es, effiziente Abläufe und Strukturen mit Lieferanten zu implementieren und Kundenbeziehungen zu stärken. Guter Service ist dafür unabdingbar. Dazu gehört es auch, auf Kundenanfragen, die über das Standard-sortiment hinausgehen, schneller und effizienter reagieren zu können.



Handelsunternehmen bedienen sich oft verschiedener Lieferanten, um aus deren Sortiment definierte Artikel als eigene Stammdaten zu führen und diese zu vertreiben. Hat ein Kunde jedoch darüber hinaus Interesse, einen Artikel aus dem erweiterten Sortiment des Lieferanten zu beziehen, führt dies meist zu einem aufwendigen Informationsbeschaffungsprozess. Dazu ein Beispiel aus der Praxis: Im telefonischen Kontakt erwarten potentielle Kunden eine prompte Auskunft bezüglich Lieferfähigkeit und Preisen aller angefragten Artikel. Durch den fehlenden Zugriff auf die Lieferantenkataloge lässt man den potentiellen Käufer auf seine Information warten und riskiert den Verlust an den Wettbewerb.

Dieser aufwendige Prozess kann entfallen, indem die Lieferanten dem Händler die Stammdaten ihres gesamten Sortiments zur Verfügung stellen. Die Daten des erweiterten Sortiments werden dann als zusätzliche Stammdaten, sogenannte Schattenstämme, im eigenen System abgebildet, allerdings ohne den operativen Artikelstamm unnötig anwachsen zu lassen. Die Lieferanten-Stammdaten werden dabei direkt in die Auftragsabwicklung des SAP-Systems integriert. Für das Praxisbeispiel bedeutet dies eine sofortige Auskunftsfähigkeit am Telefon. Möglich macht dies die itelligence Branchenlösungen it.trade, die sich speziell an den Groß- und Fachhandel wendet.

Ablauf der Katalogintegration

Die Lieferanten können ihre Stammdaten inklusive Einkaufspreisen und Lieferzeiten in diversen Formaten zur Verfügung stellen, wie z.B. Datanorm, Eldanorm, Pricat, BMEcat oder XML. Für die Übernahme der unterschiedlichen Dateien wird ein Datenübernahme-Objekt angelegt, welches entsprechende Umschlüsselungsregeln enthält. Die Daten werden dann in den Schattenstamm eingelesen. Dieser Schattenstamm enthält nur wenige, wichtige Kerninformationen zum Artikel, um nicht den eigentlichen Artikelstamm zu erweitern, sondern nur bei Bedarf auf die Information zuzugreifen. Die Kalkulation des Brutto-Verkaufspreises erfolgt mit der it.trade-Handelskalkulation auf Basis des gelieferten Einkaufspreises. Die Einkaufsbezugsdaten werden automatisch gepflegt.

Informationen per Knopfdruck

Wünscht der Kunde nun die Beschaffung eines Artikels aus dem zusätzlichen Sortiment des Lieferanten, kann der Mitarbeiter diesen leicht in der Erfassung eines Auftrages über einen Matchcode suchen und dem Kunden die richtigen Informationen „online“ aus der Schattenstammtabelle mitteilen, wie z.B. die Beschaffenheit des Artikels, Preis und Lieferzeit. Wenn der Kunde seinen Auftrag platziert, übernimmt der Mitarbeiter den Schattenartikel auf Knopfdruck durch das Zusammenfügen der Daten aus dem Schattenstamm und einem lieferantenbezogenen Vorlagematerial in einen neuen Artikel. Diesen übernimmt er dann in seinem Auftrag.

Unterm Strich bietet diese Lösung den Händlern deutliche Vorteile:

- Volle Transparenz über lieferbares Sortiment
- Sofortige Auskunft- und Lieferfähigkeit
- Ausschöpfung von Umsatzpotentialen
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Verbesserte Kundenbindung
- Reduzierter Aufwand bei der Beschaffung von Fremdartikeln

Autor: Vera Engberg



Kurzvita

Name: **Vera Engberg**
Beratung Geschäftsfeld Handel

Seit: 1998 als SAP-Beraterin tätig

Beratungsschwerpunkte: Logistische Prozesse, Prozessberatung, Projektleitung

Branchenfokus: Handelsunternehmen