

## Die Lösung für «Geht nicht, gibt's nicht»

Akkus, Batterien und Ladestationen sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Mit ihrem umfassenden Sortiment und dem Credo «Geht nicht, gibt's nicht» sorgt die Swiss Point AG dafür, dass ihre Kunden stets mit voller Power unterwegs sind. Flexibilität und Zuverlässigkeit haben dabei oberste Priorität – nicht nur bei den Produkten, sondern auch im Unternehmen. Die digitale Energie dafür liefert das ERP/CRM-Gesamtsystem Steps Business Solutions.

>> Christian Bühlmann | schmid + siegenthaler consulting gmbh

Die Swiss Point AG steht seit dem Jahr 2000 im Dienste der mobilen Energie und versorgt Industriebetriebe, Spitäler, Blaulicht- und Sicherheitsorganisationen sowie Fachmärkte mit einem breiten Sortiment an Batterien, Akkumulatoren sowie Artikeln der Funktechnologie und Lichttechnik. Zu den Kernkompetenzen der 16 Mitarbeitenden gehören fachkundige Beratung und die Innovationskraft, mit innovativen Produkten in bestehende und neue Märkte vorzustoßen. In der eigenen Produktionswerkstatt werden kundenspezifische Audio-Lösungen und leistungsstarke Spezial- und Lithium-Akkupacks konfektioniert. Dank langjährigen, partnerschaftlichen Beziehungen zu zahlreichen Produzenten und Lieferanten verfügt die Swiss Point AG über

ein weitreichendes Service- und Leistungsangebot. Derzeit befinden sich neue Geschäftsbereiche in rasantem Aufbautempo: die LCC-Lichttechnik unter der Marke XNovum, der E-Bike Akku-Markt sowie das Angebot an Storage-Batterien.

### Ausgangslage

Mit ihrem Kerngeschäft steht die Swiss Point AG wortwörtlich jeden Tag unter Strom. Dabei ist der persönliche Kontakt zu den Kunden sehr wichtig. Nur so lassen sich Kundenwünsche schnell umsetzen und neue Ideen entwickeln, erklärt Miguel Fonollosa, Geschäftsleitungsmitglied bei Swiss Point AG: «Ohne leistungsfähige Business Software ist

unser Geschäft nicht machbar und die zahlreichen Aufgaben, individuellen Wünsche und Schnittstellen nicht zu bewältigen». Für Swiss Point hat die Erfüllung jedes einzelnen Kundenwunsches immer oberste Priorität. So entstand das interne Credo «Geht nicht, gibt's nicht». Damit verschaffte man sich schnell eine führende Rolle im mobilen Energiemarkt, stellte aber auch fest, dass es ohne leistungsfähige ERP-Lösung nicht geht. Mit dem damals vorhandenen System war es unmöglich, die persönliche Kundenbetreuung und Prozessübersicht zu gewährleisten.

### Ziele

Wer «Geht nicht, gibt's nicht» als Geschäftsphilosophie definiert, braucht vor allem eins: eine extrem flexible Unternehmenslösung. Für Swiss Point war es klar, dass die Arbeitsprozesse nur mit einem neuen ERP-System optimal unterstützt werden konnten. Insbesondere da der Direktkontakt zu den Kunden für die Swiss Point äusserst wichtig ist, musste die künftige Lösung in der Lage sein, alle notwendigen Informationen wie Historie, Kundenreferenznummern, Preislisten- und Kundenvereinbarungen rasch zur Verfügung zu stellen. Für die Benutzer sollte das neue System möglichst einfach und intuitiv benutzbar sein. Eine der Stärken von Swiss Point ist es, individuelle Kundenbedürfnisse abzudecken. So gibt es von gewissen Artikeln für Blaulichtorganisationen bis zu 20 Varianten; dies hängt teilweise mit den kantonal unterschiedlichen Bestimmungen zusammen. Um das dementsprechend grosse Sortiment und Lager effizient zu verwalten, müssen Artikel strukturiert abgebildet und von den Mitarbeitenden rasch identifiziert werden können.

### Vorgehen

Nachdem man sich für die Einführung einer neuen Software entschieden hatte, erarbeitete die Swiss Point AG ein ausführliches

Geht nicht, gibt's nicht: Swiss Point hat für alle Kunden die richtige Lösung. Unterstützt wird das Unternehmen dabei vom ERP/CRM-Gesamtsystem Steps Business Solutions.



Pflichtenheft. Während rund einem Jahr wurden verschiedene Lösungen evaluiert. Schlussendlich überzeugte das Angebot von Step Ahead am meisten. Deren ERP/CRM-Software deckte nicht nur alle Anforderungen ab, der Lösungsanbieter verstand es zudem auch hervorragend, auf die Anliegen der Benutzer einzugehen. «Für uns als Laien ist die Beratung durch den IT-Partner entscheidend. Wir sind

### Anwender-Tipp

«Ein Lösungsanbieter sollte sich nicht nur auf die Software-Einführung beschränken, sondern seine Kunden laufend mit Ideen und Anwendungen bei der Entwicklung ihrer Geschäfte unterstützen».

Miguel Fonollosa, Geschäftsleitung, Swiss Point AG

darauf angewiesen, dass dieser unser Geschäft versteht und uns die besten Lösungsvorschläge für die Praxis aufzeigt», betont Miguel Fonollosa die Wichtigkeit der Wahl des passenden Softwareanbieters. In gemeinsamen Workshops wurden anschliessend die genauen Vorgaben für das Realisierungskonzept festgelegt. Dazu gehörten neben der Installation und Konfiguration auch die Datenübernahme aus der alten Lösung sowie die Schulung der Key-User. Diese gaben ihr Wissen danach allen anderen Benutzern weiter. Während der Testphase und den ersten Wochen nach dem Go-live war das Wissen und Können der Profis von Step Ahead besonders gefragt. Anhand von Praxisbeispielen zeigten sie den Anwendern, welche neuen Möglichkeiten es jetzt gab.

Dabei bemühten sie sich, jeden Arbeitsschritt möglichst effizient und einfach zu gestalten. Rückblickend muss Miguel Fonollosa manchmal schmunzeln: «Oft waren wir nur einen Klick von der richtigen Vorgehensweise entfernt, kamen aber nicht weiter. Dann half uns Step Ahead – mit einem Lächeln und viel Geduld».

### Lösung

Damit es bei Swiss Point rund läuft, kommt «Steps Business Solution für Handel» mit folgenden Modulen zum Einsatz: Kontakt- und Kampagnenmanagement, Vertriebssteuerung und Forecasting, Einkauf, Verkauf, Logistik und Artikelverwaltung, Kommissionierung und Inventur, User Helpdesk, Tätigkeiten- und Aufgabenverwaltung sowie Workmanagement mit Informations- und Eskalationsmanagement. Ergänzt wird der Funktionsumfang durch die Magento Webshop-Anbindung sowie durch die hochintegrierte Finanz- und Lohnbuchhaltung Sage 50. Jeder Geschäftsbezug hat seine eigenen besonderen Herausforderungen. Der Verkaufsdienst muss ein rasantes Tagesgeschäft meistern; dabei entscheidet die Lieferfähigkeit ab Lager, ob ein Kunde bestellt oder nicht. Für den Telefonverkauf bietet Steps Business Solutions eine einfache und schnelle Auftragserfassung. Im Einkauf werden für eine permanente Lieferbereitschaft intelligente Bedarfsmeldungen generiert, welche es ermöglichen, bei verschiedenen Lieferanten das jeweils günstigste Angebot bezüglich Preis und Termin auszuwählen. Eine Besonderheit stellt die Anbindung des ERP an den Webshop dar: Vor allem Polizei- und Feuerwehrorganisationen haben einen

persönlichen Zugang zu ihren spezifischen Produktausführungen inklusive den jeweiligen Konditionen. Aber auch alle anderen Kunden können ihre individuellen Artikel direkt über das Web bestellen. Dank des neuen ERP/CRM-Gesamtsystems ist die Swiss Point in der Lage, den gesamten Kundenzyklus – von der Akquisition über den Vertragsabschluss bis zur Verwaltung der Bestandskunden – vollkommen integriert abzubilden. Dazu gehören Funktionen wie zum Beispiel Marketingkampagnen, Vertriebssteuerung, Auftragsverwaltung, Bestellwesen, Kommissionierung, Kundenservice mit Einsatzplanung, Spesen- und Zeiterfassung, Verwaltung verschiedener Vertragsarten mit unterschiedlichen Laufzeiten oder die Vertragsnachkalkulationen für Wirtschaftlichkeitsanalysen.

### Fazit

«Die Wahl von Steps Business Solutions war eine unserer besten Entscheidungen. Nicht auszudenken, wo wir heute ohne diese Unternehmenslösung stehen würden», bestätigt Miguel Fonollosa den damaligen Schritt. Dank des einfachen und logischen Aufbaus der Software, der effizienten und schnellen Auswertungen und der Übersichtlichkeit wurde der Aufwand in vielen Prozessschritten bis zu 50% reduziert. Individuelle Kalkulationen und Auswertungen sind unverzichtbare Grundlagen für Management-Entscheidungen. Besonders erfreut ist man bei der Swiss Point AG über die konstruktive Zusammenarbeit, erklärt Miguel Fonollosa. Das Engagement von Step Ahead sei deutlich spürbar; damit leiste der IT-Partner einen wesentlichen Beitrag zum Geschäftserfolg. <<

### Erfahren Sie...

... wie ein integriertes ERP/CRM-Gesamtsystem den kompletten Kundenzyklus abdeckt.

... weshalb bei der Einführung von Business Software Praxisbeispiele für Anwender wichtig sind.

### Das Projekt

Anwender:	Swiss Point AG, 6221 Rickenbach, <a href="http://www.swiss-point.ch">www.swiss-point.ch</a>
Mitarbeitende:	16
User:	16
Branche:	Elektronische Geräte
Thema:	ERP, CRM
Anbieter:	Step Ahead Schweiz AG, 5420 Ehrendingen <a href="http://www.stepahead.ch">www.stepahead.ch</a>
Lösung:	Steps Business Solution

