



BlackBerry Customer Success

Großhändler für Musikinstrumente optimiert mit der BlackBerry-Lösung Arbeitsabläufe, Warenwirtschaftsmanagement und Kundenservice

Roland Meinel Musikinstrumente GmbH & Co. KG vertreibt seit über 50 Jahren Premium-Marken im Musikmarkt. Zum Produktportfolio gehören vor allem elektrische und akustische Gitarren, Drums, Cymbals, Percussions und passendes Zubehör.

Um auch in Zukunft wettbewerbsfähig zu bleiben, verlegte der Musikgroßhändler 2007 seinen Firmensitz nach Gutenstetten bei Nürnberg und nahm dort ein neues, in der Musikbranche einzigartiges, vollautomatisiertes und computergesteuertes Hochregallager in Betrieb. Das Lager bietet Meins Mitarbeitern moderne Arbeitsbedingungen, ein optimales Warenwirtschaftsmanagement und ermöglicht effiziente Arbeitsabläufe.

VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Zeitnahe, ortsunabhängige Auftragserfassung
- Geringe Amortisationszeit
- Hoher Wettbewerbsvorteil durch schnelle Warenlieferung
- Deutliche Arbeitszeiterparnis im Vertrieb
- Große Transparenz im Warenwirtschaftssystem

DIE HERAUSFORDERUNG

Der Bestellvorgang für Instrumente war früher kompliziert und zeitaufwendig. Die Mitarbeiter mussten jeden Schritt, von der Auftragserfassung und komplette Bestellabwicklung bis hin zur Auslieferung manuell erledigen. Verzögerungen, Hektik und Stress waren an der Tagesordnung.

Um im Wettbewerb die Nase vorn zu haben und optimalen Kundenservice gewährleisten zu können, benötigte der Instrumentenhändler eine kostengünstige Lösung, die es den Mitarbeitern erlaubt, zeitnah auf alle Auftrags- und Lagerinformationen zuzugreifen und diese zentral in einem Enterprise Resource System zu erfassen und abzugleichen. „Es ist für uns immens wichtig, dass wir praktisch im Minutentakt auf die Aufträge, die „Sales-Informationen“, zugreifen können“, betont Reinhold Meinel, Geschäftsführer des Unternehmens. Das ist vor allem deswegen wichtig, damit jeder Mitarbeiter von überall aus und zu jeder Zeit auf aktuelle Lagerbestände zugreifen und Aufträge direkt vom Kunden aus an die Mitarbeiter im Lager weiter geben kann. Nur so wird eine schnelle Abwicklung und große Kundenzufriedenheit gewährleistet.

DIE LÖSUNG

Die Lösung des Problems lag für Meinel in einer kompletten mobilen Sales-Lösung, die eigens für das Unternehmen entwickelt wurde, und in Kombination mit dem BlackBerry® Enterprise Server und BlackBerry®-Smartphones läuft. Die Implementierung und Softwareentwicklung übernahm das IT-Systemhaus und Mitglied des BlackBerry® Alliance-Programms CoMo Solution GmbH.

Nach einer ersten Testphase zu den Funktionalitäten der BlackBerry-Lösung begann CoMo Solution die Entwicklung einer Applikation für Meins Bestellprozess. Das Systemhaus entwickelte zwei Anwendungen: „Meinl Connect“, das eine Verbindung zum Kunden und zur CRM Datenbank und Inventarliste herstellt, und „Meinl Order“, eine Bestellapplikation, die online direkt mit Meins Backend verbunden ist. Für das Management wurde zudem ein ausgeklügeltes Reporting-Tool für Echtzeit-Statusupdates zu Produkten und deren Verfügbarkeit aufgesetzt.

„Die zeitnahe Auftragserfassung und -abwicklung ist für unser Unternehmen entscheidend. Der Unterschied, den BlackBerry mit der Lösung von CoMo Solution schon jetzt in der Praxis macht, ist überwältigend. Wir setzen Servicestandards, die unseren Kunden und auch uns klare Wettbewerbsvorteile verschaffen.“

Reinhold Meinel
Geschäftsführer von
Roland Meinel Musikinstrumente

Industrie:

Einzelhandel und Großhandel

Region: Deutschland

Firmengröße: Groß

Lösung:

BlackBerry® Enterprise Server

CoMo Solution GmbH ist ein IT-Systemhaus spezialisiert in den Bereichen der mobilen Lösungen mit BlackBerry und der Collaboration-Plattform IBM Lotus Notes/Domino. Mit den Anforderungen unserer Kunden und unserem technologischen Know-How realisieren wir die auf die Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnittene Lösungen. Wir bieten den kompletten Service rund um die mobile Lösung: Planung, Implementierung, Betrieb und Entwicklung von Applikationen.

Der Alltag der Vertriebsmitarbeiter hat sich extrem vereinfacht. Sie geben heute weltweit ihre Bestellungen online ein und greifen dabei auf die Kundendatenbank, Rabatt- und Lieferbedingungen sowie Online-Bestandslisten zu. Neue Lieferaufträge pflegen sie einfach über ein auf den BlackBerry-Smartphones hinterlegtes, digitales Formular in das System ein. Außerdem sind Barcode-Scanner des Herstellers Baracoda® in die Applikationen integriert. Der Vertriebsmitarbeiter kann so durch einfaches Einscannen der Barcodes der beim Händler aufgestellten Warendisplays einen Abgleich des Ist-Standes zum Soll-Stand durchführen. Wünscht es der Kunde, wird der Differenzbestand automatisch nachbestellt.

Natürlich werden die Auftragspositionen regelmäßig als Back-up gespeichert, um im Notfall vor Datenverlust zu schützen. Ebenso wird durch ein ausgeklügeltes Datenmodell dem Abbruch der Datenverbindung vorgebeugt – ein neues Eingeben der Auftragsdaten oder eine doppelte Übermittlung ist damit ausgeschlossen. Selbst das zeitaufwendige, aber wichtige Reporting ist nun über die Bestellaufnahme via BlackBerry automatisiert. Alle wichtigen Kunden-, Waren- und Statusdaten werden mobil abgeglichen.

DIE VORTEILE ROLAND MEINL MUSIKINSTRUMENTE

Das neue Hochregallager in Kombination mit der mobilen Kommunikationslösung BlackBerry revolutionierte die Auftragsabwicklung im Hause Meinel. Das Unternehmen kann nicht nur mehr Ware einlagern, sondern die Mitarbeiter haben darauf auch jederzeit schnellen Zugriff. Das erhöht die Verfügbarkeit der Lagerware und auch die Schnelligkeit, mit der Aufträge bearbeitet werden. BlackBerry ist heute als mobile Kommunikationslösung bei Meinel – und zwar weltweit – im Einsatz.

Nicht nur die Vertriebstteams spüren die Arbeitserleichterung und die Zeitersparnis durch BlackBerry. Die Geschäftsführung profitiert von der Lösung, indem sie alle erfassten und gesendeten Aufträge direkt im System sehen und für weitere Auswertungen nutzen kann.

Die Lösung sorgt für extrem hohe Transparenz im Warenwirtschaftssystem und bessere Planbarkeit. Der Daumen liegt somit direkt am Puls des Unternehmens.

„Mit dem neuen Hochregallager in Verbindung mit BlackBerry haben wir unsere Zukunft gesichert“, fasst Geschäftsführer Roland Meinel selbst zusammen.

Die BlackBerry-Lösung kam bei allen Mitarbeiteren sehr gut an, besonders wegen der enormen Zeitersparnisse, die sie im Bestellvorgang ermöglicht. Es war zudem kaum Training nötig, um die Mitarbeiter mit den Smartphones und der Software vertraut zu machen: sie erlernten den Umgang ganz intuitiv.

www.blackberry.co.uk/casestudies

