

Referenzbericht

CHAUVIN ARNOUX GMBH



Kaufmännische Software...
„... ist wichtig, um effizienter zu
arbeiten und unseren Kunden einen
besseren Service zu bieten.“

Peter Gördes, Niederlassungsleiter Chauvin Arnoux GmbH

Auf einen Blick...

Eingesetzte Software: WEBWARE 1.5,
BüroWARE 5.5,
Microsoft Office

WEBWARE Arbeitsplätze: 8

Anzahl Arbeitsplätze: 34

Schnittstellen: Microsoft Office

Partner: KOCH GmbH IT-SOLUTIONS



Chauvin Arnoux GmbH
Ohmstraße 1
77694 Kehl

Telefon: +49 (0) 78 51 - 66 26 0

www.chauvin-arnoux.com/de



2005 wechselte die deutsche Niederlassung des französischen Messgerätespezialisten Chauvin Arnoux auf BüroWARE. In den Folgejahren baute das Unternehmen den Funktionsumfang der neuen ERP-Software kontinuierlich aus. Heute sind WEBWARE und BüroWARE wichtige Bausteine der Unternehmensstrategie: Mit BüroWARE gelang der Einstieg in die mobile Arbeitswelt und die Prozessintegration mit einem wichtigen Fachhandelspartner. Im Vertrieb sorgt seit einiger Zeit eine faire Provisionsabrechnung für leistungsgerechte Entlohnung. Künftig sollen Dokumentenmanagement und Prozessautomatisierung für mehr Effizienz sorgen.

Kontinuität zahlt sich aus

Chauvin Arnoux – das sind mehr als hundert Jahre Ingenieurskunst in puncto Messtechnik. Bereits 1893 entwickelte das französische Unternehmen das weltweit erste Ohmmeter – in einer Zeit, zu der Messtechnik vor allem auf Muskelkraft basierte. In den folgenden Jahren kamen weitere Innovationen wie der Vorläufer des Multimeters oder der erste Belichtungsmesser für Fotografen auf den Markt. Heute umfasst das Produktprogramm eine Vielzahl unterschiedlicher Messgeräte, die zum Beispiel

im Bau, in der Industrie oder von Behörden eingesetzt werden. Der Konzern betreibt mit weltweit rund 1.000 Mitarbeitern acht Produktionsstandorte und fünf Entwicklungszentren. In Deutschland ist die Chauvin Arnoux GmbH mit Sitz in Kehl für Vertrieb und Service zuständig und betreut mit 25 Mitarbeitern rund 5.000 aktive Kunden.

Vom Großrechner zum ERP-System

Lange Zeit arbeitete die deutsche Niederlassung mit einer Konzernsoftware auf Basis des Großrechnersystems IBM



AS/400. Das auf mittelständische und große Betriebe ausgerichtete System war der deutschen Niederlassung jedoch schon lange ein Dorn im Auge.

„Die AS / 400 war für notwendige und kundenspezifische Anpassungen sehr schlecht geeignet“, erinnert sich Peter Gördes, Niederlassungsleiter der Chauvin Arnoux GmbH.

Kontinuierlicher Systemausbau

2005 wechselte das Unternehmen zunächst mit der Warenwirtschaft, dann mit der Kunden- und Interessentenverwaltung und anschließend mit der Faktura auf BüroWARE. Den Auftrag für die Umsetzung des Projekts sicherte sich der SoftENGINE Partner KOCH GmbH IT-SOLUTIONS. Durch die successiven Erweiterungen am System ist vor allem das CRM für Peter Gördes wichtig. Informationen, die früher verteilt oder ausschließlich in den Köpfen der Mitarbeiter existierten – wie etwa Gesprächsnotizen zu Telefonaten –, sind heute übersichtlich in der BüroWARE Kundenakte gelistet. Zusätzlich sind zu den E-Mails und Belegen auch Termine parallel zur Finanzbuchhaltung im

CRM vermerkt. Dies macht es für alle Mitarbeiter einfach mit Kunden in Kontakt zu bleiben.

Die Vorteile der WEBWARE

„Der Wechsel auf WEBWARE hatte vor allem Sicherheitsgründe: Wird lokal offline gearbeitet und später synchronisiert, können technische Defekte schnell zu Datenverlusten führen. Das wollten wir vermeiden.“

Mit WEBWARE arbeitet der Außendienst hingegen direkt auf dem Unternehmensserver. Zusätzlich werden Termine zwischen BüroWARE und Outlook synchronisiert und stehen damit auch auf dem Smartphone zur Verfügung.

Mit BüroWARE zur gerechten Provisionsabrechnung

Viel Arbeit steckte Chauvin Arnoux in den Aufbau der Provisionsabrechnung für den Außendienst. „Das lag vor allem an unserer Doppelstrategie im Vertrieb. Da wir Handel und Großkunden direkt beliefern, kommt es mitunter vor, dass sich Unternehmen von uns beraten lassen und anschließend im Handel kaufen. Sitzt der Verkäufer in einem anderen Vertriebsgebiet, fällt die Provision automatisch dem dortigen



Kollegen zu – und der Beratungsaufwand wird nicht belohnt“, schildert Gördes das Problem. Um zu einer gerechteren Bewertung der Vertriebsleistung zu kommen, entwickelte er einen Performanceindex. In diesen fließen nicht nur Leistungen ein, die sich dem Außendienstler direkt zuordnen lassen, sondern auch die Verkaufszahlen aus dem Fachhandel. Die bekommt Chauvin Arnoux regional aufgeschlüsselt von den einzelnen Partnern geliefert. Zusätzliche Faktoren wie etwa Bevölkerungsdichte oder durchschnittliches Bruttoeinkommen erhöhen die Vergleichbarkeit der unterschiedlichen Gebiete. „Der entscheidende Wert ist für uns das Wachstum. Deshalb berechnen wir die Provision des Abrechnungsmonats auf die Differenz zum Vorjahr“, erläutert Geschäftsführer Gördes. Viel Wert legt das Unternehmen darauf, dass sich der Außendienst selbst über die aktuelle Provisionsentwicklung informieren kann.

„Um den Status abzurufen haben wir den Algorithmus komplett in WEBWARE aufgebaut. Auf diese Weise wissen unsere Mitarbeiter stets, wo sie stehen.“

Prozessintegration mit Kunden

Derzeit sind 26 Arbeitsplätze in der Kehler Niederlassung mit BüroWARE ausgestattet. Hinzu kommen weitere zehn WEBWARE Lizenzen im Außendienst

sowie drei bei einem externen Marketingdienstleister. Letzterer qualifiziert Interessenten für Chauvin Arnoux und pflegt die Adressen anschließend in die Unternehmenssoftware ein. Da die Adressdaten ein zentraler Punkt sind, ist unser Ziel den externen Dienstleister direkt an die BüroWARE anzubinden. Kontakt und Informationsdaten sollen direkt integriert werden.

Neben Warenwirtschaft und Finanzbuchhaltung nutzt der Messgeräte-spezialist auch das CRM-Modul – etwa, um Adressen für Direktmarketingaktionen zu selektieren. Besonders eng arbeitet Chauvin Arnoux mit der Fachhandelskette Conrad zusammen. Über eine direkte Anbindung liefert BüroWARE unter anderem aktuelle Artikelinformationen und Bestände an die Systeme des Handelsunternehmens. Ein Beispiel, das – ginge es nach Peter Gördes – künftig Schule machen könnte. Er kann sich gut vorstellen, auch mit anderen Großhändlern Daten direkt auszutauschen, etwa über die „Electronic Data Interchange (EDI)“-Schnittstelle. Aktuell arbeitet die Chauvin Arnoux GmbH gleich an mehreren Systemerweiterungen.

„Historisch bedingt haben wir noch immer einen starken Hang zu papierbasierten Prozessen und papiergestützter Archivierung. Beides wollen wir schrittweise ablösen“, unterstreicht

Peter Gördes. Eine wichtige Rolle wird dabei der BüroWARE Taskflow Manager spielen, mit dem die zumeist noch manuell gesteuerten Prozesse in absehbarer Zeit vollständig automatisiert werden sollen. Zudem ist geplant, mit einem Dokumentenmanagementsystem den Zugang zu kundenrelevanten Informationen deutlich zu beschleunigen. *„Beides ist wichtig, um effizienter zu arbeiten und unseren Kunden einen besseren Service zu bieten.“*

In die gleiche Richtung zielt die neue Geräteverwaltung, die man derzeit gemeinsam mit der KOCH GmbH realisiert: Wurden bislang lediglich Reparaturen in Kehl durchgeführt, kommt künftig auch die Kalibration der Geräte hinzu. Die neue kundenbezogene Geräteverwaltung wird dem Unternehmen helfen, das wachsende Servicevolumen zu bewältigen.

„Mithilfe von BüroWARE ist es uns gelungen, unsere Organisation immer stärker auf den Kunden auszurichten. Ein entscheidender Punkt ist dabei, dass wir uns heute schnell einen Überblick über jede einzelne Kundenbeziehung verschaffen können.“

Auch organisatorisch steht bei Chauvin Arnoux der Kunde zunehmend im Fokus. Waren die Zuständigkeiten früher nach Funktionen – wie etwa Reparaturen oder Auftragsabwicklung – gegliedert, ist ein Mitarbeiter heute für alle Belange der Kundenbeziehung zuständig. Mit BüroWARE ist es der Chauvin Arnoux GmbH gelungen, den Kunden stärker in den Fokus zu stellen. Über die Kundenakte haben die Mitarbeiter einen 360-Grad-Blick auf einzelne Kundenbeziehungen. Gleichzeitig spart das Unternehmen Servicekosten. Zudem sorgt die Flexibilität der Unternehmenssoftware für langfristige Investitionssicherheit.

Mehr Referenzberichte können Sie auf unserem Blog nachlesen:

www.softengine.de/blog

Sie wollen auch einen Referenzbericht abgeben?

Melden Sie sich bei uns: referenzberichte@softengine.de

SoftENGINE GmbH Kaufmännische Softwarelösungen

Alte Bundesstraße 10, 16 · 76846 Hauenstein · Telefon: 063 92 - 995 - 0
Telefax: 063 92 - 995 - 599 · info@softengine.de · www.softengine.de