

Handel / POS / Informationslogistik

Multifunktionsterminals mit Spezialsoftware
perfektionieren den Lieferservice von HEIMFROST

Mobile POS

Die komplette Verkaufsabwicklung an der Haustür, die Tourenverwaltung und die Bestandsführung auf ihrem Lieferfahrzeug wickeln die Verkaufsfahrer des Heimfrost-Partners Chr. Krapp Tiefkühlendienst GmbH mit dem Warenwirtschaftssystem ORGASOFT NT auf CASIO Handterminals ab. Auch Belegerstellung, Kassenführung, Kartenzahlung und Online-Kommunikation zwecks Warenbestellung ermöglicht das innovative System.



Zufriedene Verkaufsfahrer

Heimfrost zählt im Bereich Tiefkühlkost und Eiskrem zu den bedeutendsten nationalen Anbietern und ist in Norddeutschland der führende Tiefkühlieferservice. Seit über 30 Jahren ist das Unternehmen im Direktvertrieb tätig und beliefert heute mehr als eine viertel Million Privathaushalte

aus einem Katalogangebot mit rund 400 tiefgekühlten Produkten. Mit einer Vertriebsschiene aus vier Niederlassungen und mehr als 60 selbstständigen Partnerbetrieben sorgen etwa 350 Mitarbeiter dafür, dass die Heimfrost-Kunden regelmäßig alle drei bis vier Wochen besucht werden und ein Jahresumsatz von rund 30 Millionen Euro erreicht wird.

Die HEIMFROST Schumacher GmbH & Co. KG mit Sitz in Delmenhorst erweiterte ihr Einzugsgebiet im Laufe der Jahre ständig durch die Eingliederung neuer Vertriebspartner. Das partnerschaftliche Verhältnis zur Heimfrost-Zentrale bietet den selbst-

ständigen Unternehmern spürbare Vorteile, wobei neben den deutlich besseren Konditionen durch zentralen Einkauf, der gemeinsame Auftritt unter einer Marke von hoher Bedeutung ist.

Von
Jonas Ditt

Zudem kann durch einheitliche Werbung und Prospekte in größeren Auflagen viel Geld gespart werden.

Ein langjähriger Partner der Delmenhorster Zentrale ist Christoph Krapp, der sich bereits im Januar 1987 dem Heimfrost-Vertriebsnetz anschloss und heute zwölf Einkaufsberater beschäftigt, die mit ihren Tiefkühl-Lieferfahrzeugen jeden Tag das Verkaufsgeschäft bei den Kunden abwickeln.

Zu hohe Bestände auf den Fahrzeugen

Bereits kurz nach dem die Chr. Krapp Tiefkühlendienst GmbH Mitglied bei Heimfrost wurde, stellte sich der Inhaber die Frage, wie man die Warenbestellung und Bezahlung an der Tür optimieren kann. Früher erhielt

der Fahrer zu Beginn der Woche eine Kundenliste, die er Kunde für Kunde abfuhr. Die Bestellungen die der Mitarbeiter an der Tür entgegennahm, wurden handschriftlich in eine Liste eingetragen. Die bestellten Waren wurden an den Kunden ausgeliefert und die entsprechende Rechnung manuell erstellt. Nach Beendigung seiner Tagestour gab der Verkaufsfahrer die handschriftlich erstellten Bestellscheine und Rechnungen im Büro ab. Die Endwerte der täglichen Bestellungen wurden dann in das Warenwirtschaftssystem übernommen. „Da nur die wertmäßigen Bestände ins Warenwirtschaftssystem eingetragen wurden, wussten wir nie genau welche Bestände auf den Fahrzeugen vorhanden waren. Die Fahrer entschieden nach Erfahrungswerten und Bauchgefühl, wann welche Waren aufgefüllt werden mussten. Dies führte unweigerlich zu viel zu hohen Beständen auf den Fahrzeugen“, erklärt Christoph Krapp die Probleme der alten Vorgehensweise. Außerdem war diese Art der Bearbeitung sehr zeitaufwendig. Die genaue Bestimmung der Bestände sowie der Absatz bestimmter Produkte waren nur nach einer aufwändigen Inventur möglich.

Zu diesen Problemen kamen noch die Anforderungen, die das Finanzamt an den Tiefkühlendienst stellte. Die Behörde verlangte eine Auflistung jedes einzelnen Verkaufs. Diese Aufstellungen mussten auch über einen längeren Zeitraum aufbewahrt werden. Eine EDV-gestützte Lösung sollte diese Dokumentenflut eindämmen.

Alternativen nicht einsatzfähig

Christoph Krapp machte sich auf die Suche nach einem geeigneten IT-System, welches das Problem der zu hohen Bestände und der manuellen Verkaufsabwicklung lösen sollte. Doch immer wieder stieß er auf technische Schwierigkeiten, die von den Systemanbietern nicht überwunden

werden konnten. Der Einsatz im Verkaufslieferservice erfordert besondere Funktionalitäten, die die Möglichkeiten herkömmlicher IT-Lösungen nicht erfüllen. Beispielsweise sollten die neuen Mobilgeräte Magnetkartenleser besitzen, die eine bargeldlose Zahlung mittels Kunden- oder Kreditkarte ermöglichen. Früher war dies nur über Bankeinzug möglich und entsprechend aufwändig und lästig. Eine weitere Verbesserung, die durch die Einführung eines neuen Systems angestrebt wurde, war die zentrale Bestandsverwaltung des Kühlhauses und aller Fahrzeuge. Bald wurde deutlich, dass ein Warenwirtschaftssystem mit mobilen Multifunktionsterminals die beste Lösung für den gewünschten Anwendungsbereich ist. Zunächst prüfte Christoph Krapp Handterminals, die bereits von der Heimfrost-Zentrale in Delmenhorst eingesetzt wurden. Schnell zeigte sich jedoch, dass diese MDE-Geräte nicht für die komplette Verkaufsabwicklung geeignet und darüber hinaus auch technisch bereits überholt waren. Daraufhin sah man sich nach weiteren Alternativen um und wurde auf einen Anbieter aufmerksam, der eine scheinbar optimale Lösung entwickelt hatte. Nach einigen Testeinsätzen wurde jedoch schnell deutlich, dass auch dieses System weniger geeignet war, weil u.a. beispielsweise der vorgesehene Pocket-PC nicht über eine Tastatur verfügte und die Bedienung somit sehr umständlich und fehlerträchtig war. Zudem musste ein externer Drucker angeschlossen werden, um die Verkaufsbelege und Quittungen ausdrucken zu können.

Technik und Zusammenarbeit überzeugte

Bei weiteren Recherchen im Internet stieß Christoph Krapp auf einen Artikel aus einer Logistik-Fachzeitschrift. Berichtet wurde über das Warenwirtschaftssystem Orgasoft NT und das



Zufriedene Kunden kaufen mehr ...

Programm „POS Mobile NET“ des Darmstädter Systemhauses Signum GmbH, welches bestens mit mobilen Datenterminals von Casio harmonisiert. Die Konzeption dieses Systems gefiel dem Heimfrost-Partner Krapp auf Anhieb, weil das WWS Orgasoft NT alle Anforderungen zu erfüllen schien, die verwendeten Handterminals von Casio mit vielfältigen Funktionen ausgestattet sind und sich darüber hinaus für den Außendienstinsatz bei Wind, Wetter und klirrender Kälte eignen.

Eine nähere Betrachtung der mobilen Lösung zeigte, dass die empfohlenen Handgeräte Casio IT-3000 optimal für den Einsatz als mobile POS-Terminals geeignet waren: In einem schlag- und stoßfesten Gehäuse der Schutzklasse IP54 befindet sich ein leistungsfähiger Mobil-PC mit leistungsfähigem Prozessor und genügend Speicher für die mobile Kasse sowie alle Artikel- und Kundendaten. Die handliche Form des kompakten Terminals mit praktischem Touchpanel zur Bedienung des Programms und großen Zifferntasten zur Eingabe von Mengen und Beträgen eignet sich bestens für den Haustürverkauf. Ein integrierter Belegdrucker und ein Magnetkartenleser erleichtern dem Verkaufsfahrer die Abwicklung seiner Geschäfte. Die Akku-Kapazität des Casio IT-3000 ist so bemessen, dass eine komplette Tagesstour ohne nachzuladen problemlos möglich ist. Auch die Kommunikationsschnittstelle via Bluetooth ist wichtig für die Übertragung der Warenbestellungen von unterwegs an die Zentrale, damit das Lieferfahrzeug direkt nach Rückkehr wieder beladen werden kann.

„Besonders wichtig erscheint mir, dass die Terminals handlich und einfach zu bedienen sind, damit unsere Mitarbeiter nicht zu lange mit der Bestellung beschäftigt sind und keine Fehler passieren“, so Petra Krapp, für die kaufmännische Abwicklung im Unternehmen verantwortlich. „Mit den Handgeräten von Casio haben

wir nun mobile POS-Terminals die alle erforderlichen Belege sofort drucken und den bargeldlosen Zahlungsverkehr optimal unterstützen. Außerdem hatten Signum und Casio bereits erfolgreich zusammengearbeitet, so dass wir eine reibungslose Installation und Inbetriebnahme erwarten konnten“, ergänzt Christoph Krapp die Vorteile der neuen Lösung.

Reibungsloser Tagesablauf

Der Arbeitsablauf der Fahrer hat sich seit Einführung des neuen Systems deutlich geändert. Am Morgen schaltet der Verkaufsfahrer sein Casio Terminal ein und verbindet es über die Bluetooth-Schnittstelle mit seinem Handy und über GPRS-Mobilfunk mit dem zentralen Warenwirtschaftssystem Orgasoft NT. Das WWS hat bereits über Nacht alle Touren aufbereitet, so dass die Mitarbeiter sie morgens abrufen können. Nach der Datenübertragung ruft der Verkaufsfahrer seine Tour auf und lässt sich den ersten Kunden anzeigen. Beim Kunden angekommen, werden Angebote präsentiert, die Bestellung aufgenommen und schließlich die Tiefkühlprodukte an den Kunden übergeben. Der eingebaute Barcodescanner registriert die ausgehende Ware und verbucht diesen Vorgang sofort im System. So weiß der Fahrer zu jeder Zeit, welche Mengen er pro Artikel noch auf dem Wagen hat. Nun erstellt der Fahrer die Rechnung und der Kunde kann entscheiden, ob er Bar oder mit Kunden- bzw. EC-Karte bezahlen möchte. Durch das integrierte Kartenlesegerät ist die bargeldlose Zahlung im Gegensatz zu früher erheblich erleichtert worden. „Früher konnten unsere Kunden nur bargeldlos zahlen, wenn sie ein Formular für den Bankeinzug ausfüllten. Dieses musste dann im Büro manuell von uns bearbeitet werden“, erklärt Petra Krapp.

Am Ende seiner Tagesstour ruft der Fahrer über sein Casio-Terminal die Bestellvorschläge des Systems auf und übermittelt die Tagesdaten und Bestellungen via Handy ans Büro. Sofort werden im Tiefkühlager des Heimfrost-Partners Krapp die bestellten Waren kommissioniert und für die Abholung durch den Fahrer bereitgestellt. Auf diese Weise kann der Fahrer direkt nach Beendigung seiner Tour sein Fahrzeug wieder auffüllen.

Vorteile auf allen Seiten

Die langjährige Zusammenarbeit zwischen Signum und Casio hat sich auch bei diesem Projekt als nützlich erwiesen. Den Software-Entwicklern war die Funktionalität der Casio Terminals bekannt und es mussten keine besonderen Schnittstellen geschaffen werden. „Das System läuft seit über einem Jahr reibungslos. Die



Kommissionierung am Fahrzeug. Fotos: Casio Europe, Noderstedt

Handhabung ist äußerst einfach und intuitiv, deshalb ist die Akzeptanz unter unseren Mitarbeitern auch so hoch“, macht Christoph Krapp klar. Die Vorteile für die Fahrer liegen klar auf der Hand. Durch die unkomplizierte Bedienung läuft das Haustürgeschäft nun viel schneller ab. Auch



Effizientes Bestandsmanagement.

die Fehlerrate hat stark abgenommen, da Rechen- und Übertragungsfehler nicht mehr auftreten. Und im Falle einer falschen Bestellung oder Abrechnung kann die Fehlerquelle sofort gefunden werden.

Auch die Bestellungen der Fahrer können seit Einführung des neuen Systems viel schneller abgewickelt werden. Im Gegensatz zu früher als die Mitarbeiter im Büro drei Stunden täglich mit der Entgegennahme der Bestellungen beschäftigt war, werden diese nun automatisch generiert. Über das mit dem Casio-Terminal verbundene Handy werden die Bestellungen ins Büro geschickt und müssen nicht mehr telefonisch übermittelt werden. Auch die Tourenverwaltung ist wesentlich unkomplizierter geworden.

Die Fahrtrouten der einzelnen Fahrer werden drei Tage im Voraus geplant und auf das Datenterminal geladen. So sind die unhandlichen Routerbelege überflüssig geworden.

„Ein weiterer entscheidender Vorteil ist die bessere Qualitätskontrolle. Mit Hilfe des Terminals können wir die Temperaturen auf den Fahrzeugen einfach dokumentieren. Auch die Kontrolle der Mindesthaltbarkeitsdaten ist leichter möglich“, so Christoph Krapp. Somit ist der administrative Aufwand seit Einführung der Casio IT-3000 in Kombination mit dem neuen Warenwirtschaftssystem von Signum stark gesunken.

Die Installation der neuen IT-Lösung zahlt sich aber auch für die Heimfrost-Kunden aus. Nicht nur, dass die bargeldlose Zahlung nun um ein Vielfaches einfacher ist, die Kunden erhalten auch eine übersichtliche maschinell erstellte Rechnung, auf der alle relevanten Daten abgedruckt sind. Die Kunden profitieren auch von der schnellen Bestellabwicklung und der hohen Verfügbarkeit der Waren auf jedem Fahrzeug. Die hohe Verfügbarkeit der Waren ist immer gegeben, obwohl seit dem Einsatz des neuen Systems die Bestände um 25 Prozent reduziert werden konnten.

„Für Heimfrost hat die Kundenzufriedenheit allerhöchste Priorität. Durch das mobile POS-System, welches bei unserem Partner Krapp im Einsatz ist, konnte sie sogar noch gesteigert werden. Darüber hinaus werden die Bestellungen nun über das Internet bearbeitet und dies erspart auch uns administrativen Aufwand“, erklärt Jörg Schuda, Geschäftsführer der Heimfrost Schumacher GmbH & Co. KG.



Perfekter Lieferservice.