

➔ IT-Lösungen

Mobile Verkaufshelfer

➔ Der Heimfrost-Partnerbetrieb Krapp hat durch eine neue IT-Lösung die Warenbestände auf seinen Verkaufsfahrzeugen erheblich gesenkt und den Kundenservice verbessert.

Von Matthias Pieringer

Heimfrost ... kommt direkt ins Haus!“, lautet ein Werbeslogan des besonders in Norddeutschland bekannten Tiefkühllieferdienstes. Um die Warenbestellung und den Kassierprozess an der Tür des Kunden zu optimieren, setzt der Heimfrost-Partner Chr. Krapp Tiefkühl-dienst GmbH, mit Sitz im niedersächsischen Steinfeld (Landkreis Vechta), seit einigen Monaten eine neue IT-Lösung ein.

Früher bekamen die Verkaufsfahrer des Heimfrost-Partnerbetriebs zu Beginn der Woche eine Kundenliste, die sie Kunde für Kunde abfuhren. Die Bestellungen, die die Mitarbeiter an der Tür entgegennahm, wurden handschriftlich in eine Liste eingetragen. Der Kunde erhielt die geordneten Waren und eine von Hand erstellte Rechnung. Nachdem der Verkaufsfahrer seine Tagestour beendet hatte, gab er die handschriftlich erstellten Bestellscheine und Rechnungen im Büro ab.

Kampf gegen zu hohe Bestände

„Da nur die wertmäßigen Bestände ins Warenwirtschaftssystem eingetragen wurden, wussten wir nie genau, welche Bestände tatsächlich auf den Fahrzeugen vorhanden waren“, sagt Heimfrost-Partner Christoph Krapp, der seine Region durch zwölf Verkaufsfahrer versorgt. Die Fahrer entschieden nach Erfahrungswerten und Bauchgefühl, wann welche Waren aufgefüllt werden mussten – die Folge waren „viel zu hohe Bestände auf den Fahrzeugen“, erklärt Krapp die Probleme bei der alten Vorgehensweise. Außerdem kostete diese Art der Bearbeitung viel Zeit und erforderte einen hohen Verwaltungsaufwand – auch beim Erfüllen der Anforderungen des Finanzamts.



„Wir haben die Bestände auf den Fahrzeugen um 25 Prozent reduziert“

Christoph Krapp
Heimfrost-Partner



Der Heimfrost-Verkaufsfahrer gibt die gewünschten Artikel über den Touchscreen seines Handterminals ein

Bei der Suche nach einer geeigneten IT-Lösung stieß Christoph Krapp schließlich auf das Warenwirtschaftssystem (WWS) „Orgasoft NT“ und das Programm „POS Mobile Net“ des Darmstädter Systemhauses Signum, das gut mit den für den Haustür-Verkauf konzipierten, mobilen Datenterminals „Casio IT-3000“ harmonierte.

In dem robusten Datenterminal-Gehäuse der Schutzklasse IP54 befindet sich ein leistungsfähiger Rechner mit genügend Speicher für die Kassen-Software sowie die Artikel- und Kundendaten. Die handliche Form des Terminals mit Touchpanel und

großen Zifferntasten zur Eingabe von Mengen und Beträgen erleichtert den Verkaufsfahrern die Arbeit. Außerdem hat Casio in das IT-3000 einen Belegdrucker und einen Magnetkartenleser eingebaut.

Die Akku-Kapazität des Handgerätes ist so bemessen, dass eine komplette Tagestour mit 50 Kundenbesuchen ohne nachzuladen problemlos möglich ist, wie Heimfrost-Partner Krapp bestätigt. Auch die drahtlose Bluetooth-Kommunikationsschnittstelle ist wichtig für die Übertragung der Warenbestellungen von unterwegs an die Zentrale, damit das Lieferfahrzeug direkt nach der Rückkehr wieder beladen werden kann.

„Mit den Handgeräten von Casio haben wir nun mobile Point-of-Sale-Terminals, die alle erforderlichen Belege sofort dru-

cken und den bargeldlosen Zahlungsverkehr optimal unterstützen“, sagt Christoph Krapp über die Vorteile der neuen IT-Lösung.

Effizienterer Arbeitsablauf

Der Arbeitsablauf für die Fahrer hat sich seit Einführung des neuen Systems deutlich verbessert. Am Morgen schaltet der Verkaufsfahrer sein Handterminal ein und verbindet es über die Bluetooth-Schnittstelle mit seinem Handy und über GPRS-Mobilfunk mit dem zentralen Warenwirtschaftssystem Orgasoft NT. Das Warenwirtschaftssystem hat bereits über Nacht alle Tourendaten aufbereitet, so dass die Mitarbeiter sie morgens abrufen können.

Nachdem die Daten übertragen worden sind, lässt sich der Verkaufsfahrer den ersten Kunden seiner Tour anzeigen. Beim Kunden angekommen, präsentiert er die Angebote, nimmt die Bestellung auf und übergibt schließlich die gewünschten Tiefkühlprodukte.

Der ins Handterminal 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 Lieferfahrzeug hat. Nun erstellt der Fahrer die Rechnung und der Kunde kann entscheiden, ob er mit Bargeld oder mit seiner Kunden- beziehungsweise EC-Karte bezahlen möchte. Durch das in das Handterminal integrierte Kartenlesegerät



Ohne Papierkram: Über Handterminal und Mobiltelefon generiert der Verkaufsfahrer automatisch die Waren-Nachbestellungen

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“, sagt Petra Krapp, die für die kaufmännische Abwicklung im Unternehmen verantwortlich ist.

Am Ende seiner Tagestour ruft der Verkaufsfahrer über sein Handterminal die Bestellvorschläge des Systems auf und übermittelt die Tagesdaten und Bestellungen via Handy ans Büro. Die bestellten Waren werden dann im Tiefkühlager des

Heimfrost-Partners Krapp kommissioniert und für die Abholung bereitgestellt. So kann das Lieferfahrzeug, direkt nachdem der Verkaufsfahrer seine Tour beendet hat, wieder aufgefüllt werden. Das System laufe reibungslos, berichtet Heimfrost-Partner Christoph Krapp, der in die IT-Lösung circa 50.000 Euro gesteckt hat. „Die Handhabung ist äußerst einfach und intuitiv, deshalb ist die Akzeptanz unter unseren Mitarbeitern auch so hoch“, sagt er.

Die Vorteile für die Fahrer liegen auf der Hand: Durch die unkomplizierte Bedienung läuft der Verkauf an der Haustür nun schneller ab. Und im Falle einer falschen Bestellung oder Abrechnung kann die Fehlerquelle rasch gefunden werden. Im Gegensatz zu früher, als die Mitarbeiter im Büro circa drei Stunden täglich mit dem Ent-

gegennehmen der Bestellungen beschäftigt waren, werden diese nun automatisch generiert. Über das durch Bluetooth mit dem Casio-Terminal verbundene Handy des Fahrers werden die Bestellungen ins Büro geschickt und müssen nicht mehr telefonisch übermittelt werden. Auch die Tourenverwaltung ist für Krapp einfacher geworden, durch das neue IT-System gehören die zuvor verwendeten, unhandlichen Routenbelege der Vergangenheit an.

Einfachere Qualitätskontrolle

„Ein weiterer entscheidender Vorteil ist die bessere Qualitätskontrolle. Mit Hilfe des Terminals“, erläutert Christoph Krapp, „können wir die Temperaturen auf den Fahrzeugen einfach dokumentieren. Auch die Kontrolle der Mindesthaltbarkeitsdaten ist leichter möglich.“

Die Installation der neuen IT-Lösung zahlt sich aber auch für die Heimfrost-Kunden aus. Nicht nur, dass die bargeldlose Zahlung um ein Vielfaches einfacher ist, die Kunden erhalten auch eine übersichtliche, maschinell erstellte Rechnung. Die Kunden des Tiefkühllieferdienstes profitieren zudem von der schnelleren Bestellabwicklung und der hohen Verfügbarkeit der Waren auf den Fahrzeugen. Die hohe Verfügbarkeit der Waren ist stets gegeben, obwohl „seit dem Einsatz des neuen Systems die Bestände um 25 Prozent reduziert werden konnten“, freut sich Heimfrost-Partner Christoph Krapp.

Der Tiefkühllieferdienst Heimfrost

Der Tiefkühlieferservice Heimfrost mit seiner Zentrale in Delmenhorst bei Bremen ist seit über 30 Jahren im Direktvertrieb tätig und beliefert heute mehr als eine viertel Million Privathaushalte. Das Katalogangebot umfasst rund 400 tiefgekühlte Produkte, von Gemüse-mischungen über Nudelgerichte, Fleischwaren und Fischfilets bis hin zu Torten und Eiscreme.

Mit einer Vertriebs-schiene 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 erzielt wird. Weitere Informationen im Internet unter www.heimfrost.de.



Heimfrost beliefert mehr als 250.000 Haushalte mit tiefgekühlten Lebensmitteln