

# Erhöhung der Beratungskompetenz am Point-of-Sale Case Study

## Problemstellung

Die Kunden des Unternehmens legen in Zukunft immer mehr Wert auf Service und Beratungsdienstleistung. Dies startet zum Beispiel mit einer Verfügbarkeitsprüfung der angefragten Produkte und geht weiter über die Logistik zur Realisierung von Expresslieferungen, um den Kunden auf Baustellen (Streckengeschäft) oder für sein Projekt die benötigten Artikel zu liefern. Die Beratungskompetenz ist ein USP, daher müssen Informationen über Artikel, Substitutionsprodukte, Informationen der Supply Chain aktuell und belastbar den Mitarbeitern zur Verfügung stehen. Eine ERP-Software ist bereits im Einsatz, kann aber diese Anforderungen nicht mehr erfüllen. Daher war die Aufgabe, die Zukunftsfähigkeit des Systems zu prüfen und nach Alternativen im ERP Markt zu suchen.

## Dreher Consulting Lösung

In Prozessworkshops wurden Prozessanforderungen definiert. Schnell wurde deutlich, dass eine Helpdesk-Lösung nur mit qualitativ hochwertigen, aktuellen Stammdaten möglich sein wird. Daher wurde parallel der Fokus auf ein effizientes Stammdatenmanagement gelegt und im Rahmen der Anlage und Pflege organisatorisch verankert.

Um die Mitarbeiter bei Ihrer Arbeit qualitativ besser zu unterstützen, wurden Anforderungen an einen in die ERP-Software integrierten Produktkonfigurator entwickelt. Die Findung von geeigneten Artikelkombinationen für die Anfragen der Kunden konnte extrem beschleunigt werden.

Anhand dieser Anforderungen aus dem Requirement-Engineering erstellte Dreher Consulting ein Lastenheft und führte im Rahmen einer ERP-Softwareauswahl das Projekt bis zum Vertragsabschluss. Beratung zur Gestaltung beim Vertragsmanagement, der Projektumsetzung und der Abnahme der Software rundeten diesen Auftrag ab.

## Fazit

Durch die Standardisierung der Abläufe und Unterstützung der Mitarbeiter in der Beratung wird nach der Einführung der ERP-Software eine Prozesseffizienz realisiert. Die Transformation eines analogen zu einem digitalen Unternehmen steigert die Wettbewerbsfähigkeit bei gleichzeitiger Effizienzsteigerung enorm.

## Branche

Handel

## Das Unternehmen auf einen Blick

- Handels- und Produktionsunternehmen aus der Beleuchtungsindustrie
- Spezialisiert auf die Entwicklung von technisch hochwertige kundenspezifischen Lösungen.
- Internationale Supply Chain mit schnellen Reaktionszeiten
- Kundenschwerpunkt B2B
- Fokus auf die Beratungskompetenz im Kundendialog

## Ask the Experts!

Dreher Consulting

Otto-Lilienthal-Str. 36  
71034 Böblingen

Tel.: +49 731 714 879 0

[www.dreher-consulting.com](http://www.dreher-consulting.com)  
[info@dreher-consulting.com](mailto:info@dreher-consulting.com)