

Sun-

Kein Handel ohne fehlerfreie Logistik ABACUS ERP-Software organisiert Trockenfrüchte-Auslieferung

Der fehlerfreien Logistik ist die Firma Sun-Snack dank der erfolgreichen Einführung der ABACUS-Software einen riesigen Schritt näher gekommen. Implementiert wurde die Lösung durch die Firma Keel & Frei in diesem Sommer.



Sun-Snack AG

CH-9430 St.Margrethen

Die Einführung der ERP-Software von ABACUS ist bei der Sun-Snack in St. Margrethen reibungslos erfolgt. Sun-Snack, ein unabhängiges Handelsunternehmen mit rund 40 Mitarbeitern, ist Spezialist für Trockenfrüchte, Nüsse und Kernespezialitäten. Die Firma ist in dieser Sparte bei den konventionellen und biologischen Produkten die Nummer Eins des Schweizer Markts. Diesen Spitzenplatz erreicht Sun-Snack, indem sie mit ihren Leistungen ihre führenden Marken Delicat Sun-Snack und Bio Sun-Snack entsprechend pflegt. Die Kunden von Sun-Snack erhalten in der Regel ihre Aufträge innert 24 bis 36 Stunden nach Eingang der Bestellung ausgeliefert, denn nebst einer guten Produktequalität zählt die Kundenzufriedenheit für das Ostschweizer Unternehmen zum obersten Gebot des Handels.

Die Umsetzung

Das Ziel jedes Handels- oder Produktionsunternehmens ist es, mit einer fehlerfreien Logistik aufzuwarten. Jeder Kunde sollte immer diejenige Ware erhalten, die er bestellt hat. Erhält der Kunde unerwünschte Waren, ist er unzufrieden, verliert rasch einmal das Vertrauen zum Lieferanten und wechselt im schlimmsten Falle zu einem anderen. Auch wenn es nicht zu einem Lieferantenwechsel kommt, ist der Schaden für Fehllieferungen immens hoch. Sie verursachen sowohl beim Kunden als auch beim Lieferanten grosse administrative und logistische Aufwände. Handelt ein Lieferant wie Sun-Snack mit verderblicher Ware, kann eine Fehllieferung mit verdorbener Ware sogar dazu führen, dass diese überhaupt nicht mehr verkauft werden kann. Das Ziel muss also sein, möglichst viele Fehlerquellen mit technischen Mitteln auszuschliessen.

Am Beispiel der bei der Sun-Snack erfolgreich eingeführten ABACUS-Auftragsbearbeitungslösung soll der Ablauf und die Informatikunterstützung in der Logistik näher erläutert werden.

Auftragseingang

Etwa ein Drittel der Aufträge wird nach wie vor telefonisch entgegengenommen. Für die schnelle Erfassung dieser Aufträge wurde die Auftragsabwicklungsmaske entsprechend optimiert.

Ebenso viele Aufträge erhält Sun-Snack per Fax. Das entsprechende Fax-Bestellblatt wird den Kunden periodisch als so genanntes Dispositionspapier zur Verfügung gestellt. Es enthält bereits das üblicherweise jeweils vom Kunden bestellte Sortiment und entsprechende Statistikdaten dazu. Gleichzeitig sind auf diesem Dokument die Produkte- und Kunden-Strichcodes aufgedruckt, so dass der Sachbearbeiter nach Eingang der Bestellung die einzelnen Bestellpositionen und den entsprechenden Strichcode nur noch einlesen muss, damit die Bestellung als Auftragsposition in den Auftrag übernommen wird.

Früchte aus

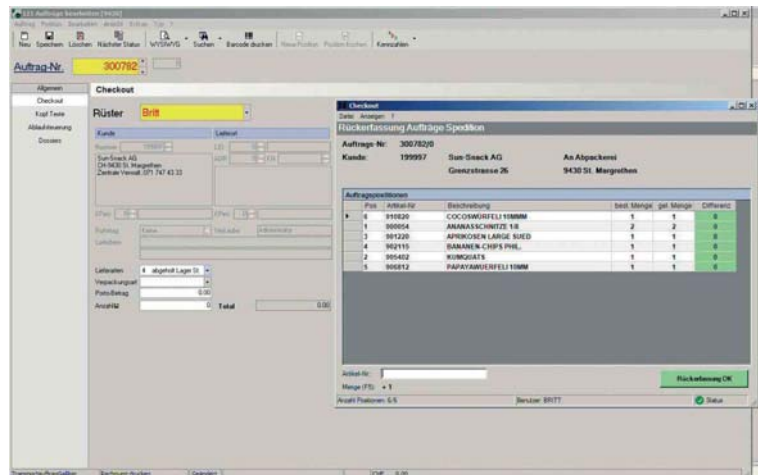
Snack AG

Schliesslich werden von den Aussendienstmitarbeitern auch MDE-Dateien – MDE steht für Mobile Datenerfassung – über das Handy-Modem angeliefert, die über die ABACUS-Schnittstelle automatisch und direkt als Aufträge in die Auftragsbearbeitung übernommen werden. Die MDE-Datei enthält neben den Bestellungen auch die Tagesrapportierung des Aussendienstmitarbeiters. Diese Informationen werden zu Statistikzwecken im Archiv der Auftragsbearbeitung abgelegt und als Vertreterberichte täglich ausgewertet.

Ausgangsdisposition

Die Disposition der Rüstscheine mit den zu liefernden Mengen erfolgt durch den Sachbearbeiter aufgrund von Verfügbarkeiten, früheren Rückständen und der Tourenplanung. Dabei gilt es vor allem bei saisonalen Anlieferungen grosser Früchtemengen, wie etwa von Feigen und Datteln, diese auf die bereits während des Jahres erfassten Abrufaufträge zu verteilen. Dabei hilft die spezielle Funktion der Auftragsbearbeitung, das Auftragsprogramm am Bildschirm doppelt geöffnet zu haben und somit Lieferpositionen aus einem Abrufauftrag bequem in einen Lieferauftrag zu verschieben.

Die Rüstscheine enthalten die Auftragsnummer als Strichcode aufgedruckt und sind in der Rüstreihenfolge sortiert, was Lagermitarbeitern das Kommissionieren der Ware erleichtert.



Kontrollfunktion mit Check-Out

Rüstvorgang

Nach dem Rüstvorgang werden die Produkte an einem so genannten Check-Out kontrolliert. Das Rüstterminal ist mit einem Funk-Scanner ausgerüstet. Damit wird zuerst die Auftragsnummer eingelesen. Anschliessend werden sämtliche mit Strichcodes ausgezeichnete Produkte erfasst. Das System gleicht sie anschliessend automatisch mit dem Auftrag ab und kontrolliert, ob sie richtig und in der richtigen Menge kommissioniert wurden. Ist dies der Fall, werden die weiteren Papiere wie der Lieferschein, die Rechnung und Etiketten gedruckt und mit der Ware verpackt.

Mit dieser Rüstform werden die Produkte erst ganz am Schluss kontrolliert, da während des Rüstvorgangs von grossen und entsprechend schweren Verpackungseinheiten das Erfassen der Artikel mit dem MDE-Gerät zu umständlich wäre.

Transport

Damit ein Logistikpartner frühzeitig entscheiden kann, mit welchen Fahrzeugen Waren abgeholt werden müssen, erhält er via Internet von Sun-Snack regelmässig automatisch die Auftragsdaten in Form eines vorgegebenen Datensatzes übermittelt.



lieferung

Sun-Snack

Stellungnahme von Reto Ulrich, Geschäftsführer

Wie wichtig ist Ihnen ein System, das Ihre Mitarbeiter bei der fehlerfreien Arbeit unterstützt?

Unsere oberste Devise betrifft die Qualität. Sie verpflichtet uns, dass unser Service und unsere Dienstleistungen eine hundertprozentige Kundenzufriedenheit erreichen müssen. So soll der Kunde die Ware geliefert bekommen, die er bestellt hat. Er soll sich nicht mit Umtrieben und Ärger konfrontiert sehen. Dafür müssen erstens unsere Lagerbestände jederzeit stimmen und zweitens müssen wir in der Lage sein, mit verlässlichen Daten zu arbeiten. Nur so lässt sich rationell und speditiv arbeiten und nur so ist garantiert, dass die Kunden jederzeit genau informiert werden können.

So gesehen sind die Anforderungen an die Software sehr hoch. Dazu muss sie einfach und benutzerfreundlich sein. Wir sind Anwender, die auf kurzen, schnellen Wegen über die gewünschten Informationen verfügen müssen. ABACUS erfüllt diese hohen Anforderungen und ist auch entsprechend anpassbar.

Wie erlebten Sie die Umstellung von Ihrem bisherigen System auf die ABACUS-Software?

Grundsätzlich sind wir mit der Umstellung sehr zufrieden. Wir waren durch das alte vorherige System in dem Sinne verwöhnt, dass diese Software viele für unser Geschäft wichtige Funktionen enthielt, die im Laufe der Zeit integriert wurden und für uns zur Selbstverständlichkeit geworden sind. So haben wir uns für die Umstellung klar zum Ziel gesetzt, dass alle Punkte und Abläufe, die der Kunde "sieht", 100prozentig funktionieren müssen. Das hat auch geklappt. Weitere "interne" Anpassungen werden jetzt noch in den nächsten Wochen laufend in Angriff genommen und realisiert.



Erfahrungen aus dem Betrieb – Stellungnahme Michael Thomi, Betriebsmitarbeiter

Kann mit dem neuen System schnell und rationell gearbeitet werden?

Das System ermöglicht dank der einfachen Bedienungsweise auch Anwendern mit wenig Computer-Erfahrung den Umgang. Die Abläufe sind klar strukturiert und die Masken auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten.

Haben Sie noch Verbesserungswünsche?

Nein, wir sind mit dieser Lösung bestens bedient!

Fazit

Wenn der Aussendienstmitarbeiter via MDE-Gerät die Produkte, die dazugehörenden Mengen und Liefertermine richtig erfasst hat, ist es praktisch ausgeschlossen, dass eine Fehllieferung an einen Kunden erfolgen kann.

Dank durchgängigen Kontrollsystemen konnte die Kundenzufriedenheit wesentlich erhöht werden. Auch ergab sich der schöne Nebeneffekt, dass sich zudem viel Geld und Energie sparen lassen, da keine Ware mehr weggeworfen werden muss.

Ein ERP-System wie dasjenige von ABACUS ist in der Lage, Sachbearbeiter optimal zu unterstützen, damit schnell, kundenorientiert und möglichst fehlerfrei gearbeitet werden kann. Das gewährleistet den längerfristigen Erfolg jedes Unternehmens. •

Erfahrungen des Projektleiters Jürg Tschan, Keel & Frei AG

Welches waren die grossen Knackpunkte in diesem Projekt?

Wenn eine perfekt funktionierende alte Software aus technischen Gründen ersetzt werden muss, ist die Anforderung an die Projektleitung extrem hoch. Für die Umstellung muss nicht nur die oben beschriebene Logistik passen, sondern es sind Dutzende weitere Funktionen, die nach der Umstellung wieder optimal in die Lösung integriert sein müssen. Im vorliegenden Fall wurde bis Freitag früh mit Hilfe des alten Systems ausgeliefert, am Wochenende installierten wir die neue Lösung, so dass bereits am Montagmorgen sämtliche Funktionen auf dem neuen System produktiv im Einsatz standen.

Weitere Auskünfte zur realisierten Lösung erhalten Sie bei:



Keel & Frei AG

Staatsstrasse 133
CH-9445 Rebstein
Telefon +41 71 775 9 775
Fax +41 71 775 9 740
www.kf-edv.ch