

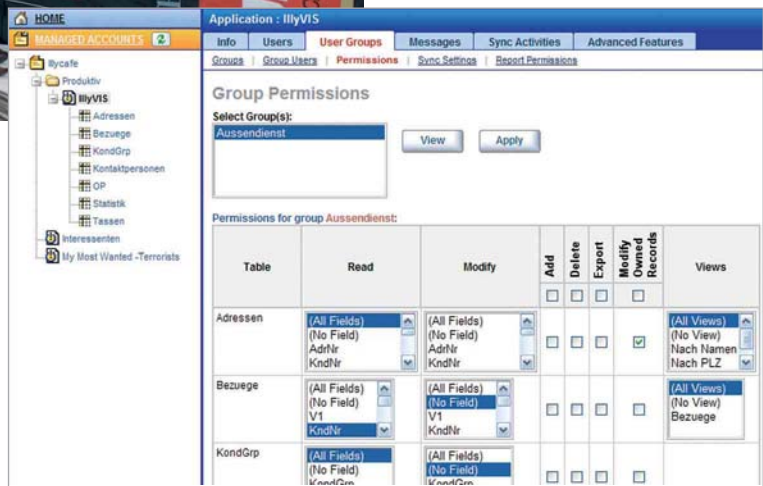
Zugriff

Kaffee-Aussendienst mit mobilem Verkaufsinformationssystem Zugriff auf Kundendaten von unterwegs

Die Marke IllyCafé steht für Qualität und Tradition. Der Meisterröster vom linken Zürichseeufer stellt seit über 65 Jahren Feinschmeckerkaffee für die Gastronomie und anspruchsvolle Privatkundschaft her. Die in Thalwil beheimatete Firma ist ein Beispiel dafür, wie man sich als kleines Unternehmen mit einem qualitativ hochstehenden Produkt im Markt behaupten kann.



IllyCafé war 1939 eines der ersten Unternehmen, das Kaffee als Lebenskultur und nicht etwa als Muntermacher in Schweizer Tassen füllte. Dem Bekenntnis zur Qualität fühlen sich Geschäftsführer Riccardo Seitz und Erich Isler noch immer verpflichtet: "Wir kaufen nur Bohnen erster Qualität", sagt Riccardo Seitz und Erich Isler fügt hinzu: "Auf dem heutigen Weltmarkt kaufen Grossfirmen ganze Plantagen auf. Für eine Firma in unserer Grösse sind gute Beziehungen in den Produktionsländern, ein vertrauenswürdiges Händlernetz und dauernde Präsenz auf dem Markt lebenswichtig!"



v.l. Riccardo Seitz und Erich Isler



IllyCafé hat eine Jahresproduktion von 600 Tonnen und beschäftigt dreissig Mitarbeiter, davon zehn im Aussendienst. Nur Rohkaffee besserer Provenienzen, allen voran der Sorte Arabica, von sorgfältig ausgesuchten, zuverlässigen Lieferanten aus Zentral- und Südamerika, Ostafrika, Indonesien und Indien wird eingekauft und in Thalwil verarbeitet. "Die Mischung macht nämlich den besonderen Geschmack jeder Kaffeesorte aus, wird von jedem Röster wie sein Augapfel gehütet und ist streng geheim", erklärt Riccardo Seitz.

Besonders edel und von der Gastronomie und privaten Geniessern begehrt sind die GOURMET Blends: Venezia, leicht, bekömmlich, kommt besonders im Cappuccino und Café Crème gut zur Geltung; Napoli, mit intensivem Aroma – zugeschnitten auf Liebhaber von purer Espresso- und Ristretto-Kultur und Milano, eine mittlere Röstung für reichhaltigen Macchiato oder leichteren Espresso. IllyCafé exportiert die exklusiven Blends in die USA und bis nach Südkorea und ist dabei, Europa mit "Coffee made in Switzerland" zu erobern. Ein Erfolg, der auf dem hart umkämpften Kaffeemarkt für sich selber spricht.

von unter

ABACUS-Software bei Illycafé

Die ABACUS-Software hat bei Illycafé auch schon eine Tradition, ist sie doch schon seit dem 1. Januar 1995 und damit gleichzeitig mit der damaligen MWST-Einführung produktiv in Betrieb. Damals wurde die individuelle Nixdorf-Lösung, die noch auf einem proprietären System von Nixdorf lief, durch Luciano Rossi von der ABACUS-Vertriebspartnerin Crown Informatik mit der Standardsoftware ABACUS erfolgreich abgelöst. Dies war dank der schon damals hohen Anpassungsfähigkeit der ABACUS-Software problemlos möglich. Sie hat sich bis heute bestens bewährt. Bei Illycafé ist mittlerweile die Version 2005 im Einsatz und wird dank eines Software-Updatevertrags mit der Crown Informatik jeweils in regelmässigen Zyklen auf dem aktuellen Stand gehalten und gepflegt. Im Einsatz sind die Module Fibu, Debi, Kredi, Lohn, Adressverwaltung und Auftragsbearbeitung/Verkauf.

IllyVIS-Mobile – die Idee

Der Erfolg eines Unternehmens wie Illycafé ist stark von einer guten Kundenpflege im Gastrobereich sowie der Akquisition neuer Kunden geprägt. Deshalb spielt der Verkaufsaussendienst auch bei Illycafé eine wichtige Rolle. Je besser der Vertriebsmitarbeiter beim Kunden mit aktuellen Informationen versorgt ist, umso besser kann er auf die individuelle Situation eingehen und den Kunden entsprechend optimal beraten. Aber wer kennt nicht das Dilemma: Die benötigten Daten sind zwar aktuell im ERP-System vorhanden, doch wie sie dem mobilen Mitarbeiter zur Verfügung stellen? Das Übertragen der Informationen auf Karteikarten wäre zu aufwändig und nicht mehr zeitgemäss. Nun, es gibt verschiedene Lösungsansätze, den Zugriff auf aktuelle Daten zu realisieren. Nach dem Grundsatzentscheid der Geschäftsleitung, den Aussendienst mit einer sinnvollen Technologie zu unterstützen, sollte in Gesprächen mit den Mitarbeitern und dem Verkaufsleiter eine Lösung gefunden werden, die auch eine Chance hat, von den Aussendienstmitarbeitern akzeptiert zu werden.

Schliesslich waren sich alle einig, dass die Plattform persönliche digitale Assistenten (PDA) unterstützen sollte, weil es sich primär um handliche Rechner handelt, die sehr diskret eingesetzt werden können. Der Entscheid fiel auf den iPAQ h6340 von HP. Es handelt sich dabei um einen PDA mit integriertem Mobiltelefon, was eine Datenkommunikation via GPRS mit einer praktisch hundertprozentigen Abdeckung in der Schweiz und auch im Ausland ermöglicht.



IllyVIS-Mobile – die Lösung

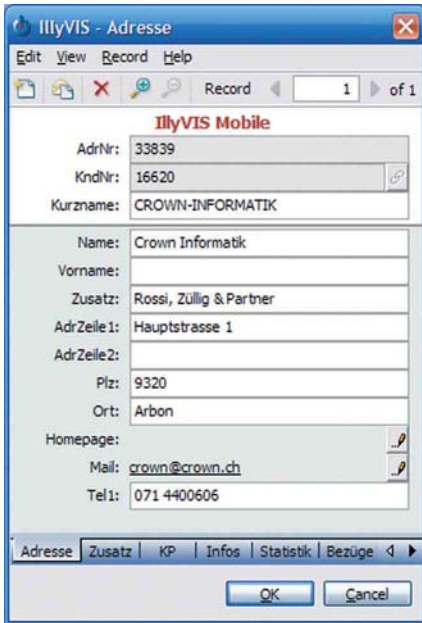
Die realisierte Lösung mit dem Namen IllyVIS-Mobile (Mobiles Illy-Verkaufs-Informationssystem) besteht aus zwei Teilen. Zum einen ermöglichen die verwendeten Geräte standardmässig die Kommunikation mit dem firmenzentralen Microsoft-Exchange-Server via GPRS, was eine nahtlose jederzeit aktualisierte Nutzung interner und externer E-Mails sowie dem persönlichen Terminkalender und den Outlook-Kontakten ermöglicht. Dieser Teil ist Standard und bei entsprechender Erfahrung ohne zusätzliche Software relativ einfach zu realisieren. Auch dieser erste Projektschritt, der bereits einen grossen Nutzen brachte, wurde von der Crown Informatik realisiert. In dieser Phase wurden die Aussendienstmitarbeiter durch den Verkaufsleiter Max Staub mit den Geräten ausgestattet und damit vertraut gemacht.

In der zweiten Phase des Projektes galt es einige wesentlich komplexere Aufgabenstellungen zu lösen: Es müssen Daten aus verschiedenen ABACUS-Applikationen täglich via Internet auf die Geräte der Aussendienstmitarbeiter transferiert werden. Dies geschieht in mehreren Schritten:

- Täglich werden mit dem Report Writer AbaView die Daten exportiert. Es handelt sich dabei um Daten aus der Adressverwaltung mit den Adressen, Kontaktpersonen, individuellen Zusatzfeldern sowie der Debitorenbuchhaltung mit dem OP-Bestand und der Auftragsbearbeitung mit Statistikdaten des aktuellen Jahres, den drei Vorjahren sowie den letzten drei Bestellungen.
- Anschliessend werden die so exportierten Daten auf einem lokal installierten IllyVIS-Client importiert. Es handelt sich dabei um die jeweils neu erfassten Kunden und Interessenten sowie die Adressmutationen seit dem Vortag. Einmal wöchentlich werden die Statistikdaten sowie der OP-Bestand aktualisiert.
- Der lokale Client überträgt nun lediglich die Änderungen in die zentrale Datenbank, die in den USA von einem Data Center gehostet wird.
- Von dieser zentralen Datenbank im Data Center können nun die Mitarbeiter jederzeit die aktuellen Daten via GPRS/Internet abrufen und auf Knopfdruck mit ihrem Gerät synchronisieren.



Kaffee



Auf diese Weise sind die Mitarbeiter immer vortagesaktuell mit den wichtigsten Daten aus dem ABACUS ERP-System versorgt. Dabei spielt es übrigens keine Rolle, ob es sich um einen PDA unter Windows-Mobile 2002/2003 oder einen PC oder Notebook unter Windows XP handelt. Voraussetzung ist lediglich eine Internetverbindung. Damit steht IllyVIS-Mobile den Mitarbeitern im Bedarfsfall auch zu Hause auf dem PC oder intern am Arbeitsplatz zur Verfügung.

Bei der verwendeten Datenbanktechnologie sowie dem dazugehörigen Hosting-Service handelt es sich um eine Standard-Software, die die intelligenten Synchronisationsmechanismen bereits beherrscht.

Fazit

Die wertvollen Kundendaten der Illycafé stehen nun den Mitarbeitern auch unterwegs jederzeit zur Verfügung und erhöhen den Wert und Nutzen der installierten ABACUS-Gesamtlösung markant. •

Für weitere Auskünfte zum realisierten Projekt oder der verwendeten Datenbanktechnologie wenden Sie sich an:



Statement von Erich Isler, Geschäftsführer, IllyCafé

„Als langjähriger ABACUS-Kunde können wir bestätigen, dass der Entscheid für die ABACUS-Software und ihre Vertriebspartnerin Crown Informatik für uns die richtige Entscheidung war. Das neueste Kind IllyVIS-Mobile erfüllt zusätzlich unsere Anforderungen bezüglich der schnellen Information zwischen Vertretern und Kunden sowie Vertretern und Verkaufsleitung. Durch die Aktualisierung der OP konnten wir zudem eine Verbesserung unseres Mahnwesens sowie der Verminderung der Debitorenverluste erreichen. Ein grosser Vorteil ist auch die Zeiteinsparung durch den sofortigen Zugriff auf die jeweiligen Kundendaten. Mit IllyVIS-Mobile hat unser Aussendienst ein wertvolles Instrument bekommen, um ihre Aufgabe noch effizienter als bisher zu erfüllen.“

IllyCafé AG

Erich Isler, Geschäftsführer

Wiesengrundstrasse 1
CH-8800 Thalwil
Telefon +41 (0)44 723 10 20
www.illycafe.ch

ABACUS-Software bei Illycafé

- Auftragsbearbeitung 14 Benutzer
- Adressverwaltung 8 Benutzer
- Finanzbuchhaltung 4 Benutzer
- Debitorenbuchhaltung 4 Benutzer
- Kreditorenbuchhaltung 4 Benutzer
- Lohnbuchhaltung 1 Benutzer
- AbaView Report Writer 8 Benutzer

Verwendete Technologie

- Mobile Geräte: iPAQ h6340 von HP
- Hosting und Datenbanksoftware durch Firma Adesso Systems Inc. Weitere Infos unter: www.adessosystems.com



Crown Informatik
Rossi, Züllig & Partner

Luciano Rossi
Hauptstrasse 1
CH-9320 Arbon
Telefon 071 440 06 06
lrossi@crow.ch
www.crown.ch

