



Papier papierlos bestellen

Neue Vertriebswege für Rössler Papier – ein PROZEUS-Projekt

PROZEUS ist ein Verbundprojekt des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit (BMWA). Es unterstützt kleine und mittlere Unternehmen (KMU) kostenfrei und neutral bei der Steigerung ihrer E-Business-Kompetenz. Rössler war eins von 25 KMU, die für ein PROZEUS-Projekt ausgewählt wurden. Am Ende kam viel mehr dabei heraus als „nur“ ein neuer Web-Shop.



„E-Business hat uns den Sprung ins neue Jahrtausend ermöglicht und zeigt uns neue Vertriebswege, die wir vorher nicht sahen“, erläutert Geschäftsführer Peter Rössler. Seit dem erfolgreichen Abschluss des PROZEUS-Projektes Ende 2004 generiert die Rössler Papier GmbH & Co. KG aus Düren 6% ihres Umsatzes über den Online-Auftragseingang. „Dieses Ziel hatten wir uns ursprünglich für die ersten zwei, drei Jahre vorgenommen. Jetzt haben wir es bereits in den ersten Monaten erreicht“, schildert Wolfgang Breuer, der als Geschäftsführer der Rössler Data für die IT verantwortlich zeichnet.

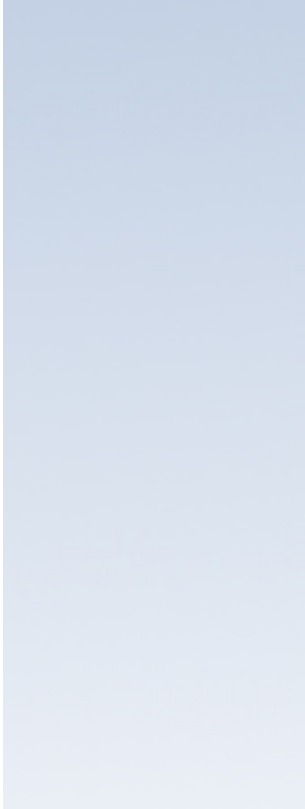
Märkten. Im Fokus steht der Privatbedarf an hochwertigen Papierprodukten.

Im Jahr 2002 bewarb sich das mittelständische Unternehmen um die Teilnahme am PROZEUS-Projekt und arbeitet seitdem hauptsächlich mit der IW Consult (Institut der deutschen Wirtschaft Köln Consult GmbH) zusammen, die gemeinsam mit der GS1 Germany, ehemals CCG (Centrale für Coorganisation GmbH) das PROZEUS-Projekt (Prozesse und Standards) im Auftrag des BMWA durchführt.

Die Entscheidung für SQL-Business

Bis 2002 setzte Rössler Papier auf konventionelle Vertriebsmethoden und erwirtschaftete mit 115 Mitarbeitern einen Jahresumsatz von 18 Millionen Euro. Das Unternehmen wurde 1937 als Großhandel für Briefpapiere gegründet und begann in den 40er Jahren mit der eigenen Produktion. Seit 1999 internationalisiert sich Rössler Papier, gründete eine Vertriebs Tochter in den USA und schafft Vertriebsallianzen in allen wichtigen internationalen

Mit dem Einstieg ins E-Business wollte Rössler Papier seine Kunden aus Industrie und Handel noch besser erreichen und individueller bedienen, aber auch effizienter verwalten. Deswegen brauchte das Unternehmen nicht nur ein E-Commerce-System, sondern auch eine CRM-Lösung für das Customer Relationship Management und eine neue Warenwirtschaftssoftware. Da das ERP-System (Enterprise Resource Planning) SQL-Business von Nissen & Velten alle



Firmengebäude der Fa. Rössler Papier in Düren





geforderten Funktionalitäten umfasst, entschied sich Rössler Papier für diese Lösung, zumal die Rössler Data GmbH schon lange mit Nissen & Velten zusammenarbeitet und bereits zehn SQL-Business-Projekte erfolgreich durchgeführt hat. Darüber hinaus bietet SQL-Business standardisierte Schnittstellen für eCI@ss und BMEcat. eCI@ss ist ein Industriestandard für die Produktklassifikation, der sich zunehmend auch im Mittelstand durchsetzt. BMEcat basiert auf der XML-Technologie und soll den Austausch von Produktdatenkatalogen zwischen Lieferanten und beschaffenden Organisationen standardisieren und vereinfachen. Die Verwendung von Standards oft ist nötig, um überhaupt in bestimmte Branchen hineinzukommen. Thomas Einsporn, Leiter Bereich eBusiness bei IW Consult beschreibt einen ersten großen Erfolg, den Rössler Papier mit diesen Normformaten erzielte: „Ein neuer Großkunde konnte gewonnen werden, da Rössler Papier die elektronischen Katalogdaten in dem geforderten Standardformat (BMEcat, eCI@ss) liefern kann – dies ist ein klarer Wettbewerbsvorteil.“

Kundenspezifische Kataloge

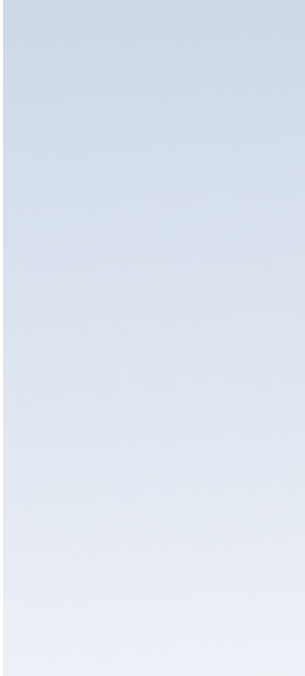
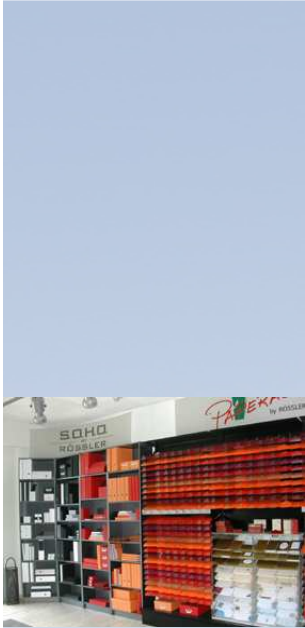
SQL-Business verfügt über ein Cross Media Tool, mit dem kundenspezifische Kataloge oder Preislisten einschließlich aller Sonderkonditionen in nahezu allen gewünschten Publishing-Formaten ausgegeben werden können. „Wir arbeiten schon länger mit SQL-Business“,

berichtet Wolfgang Breuer, „aber an diesem Projekt ist uns wieder einmal klar geworden, wie wertvoll eine Standardsoftware ist, bei der all diese Funktionalitäten einfach schon zum Grundumfang dazugehören. Das wird auch die Zukunft sein“, ergänzt der IT-Fachmann mit einem lachenden und einem weinenden Auge, denn das Vorgängermodell hatte Rössler Data selbst programmiert. Ein weiterer wichtiger Punkt bei der Entscheidung für SQL-Business war und ist die volle Integration aller Daten. Sobald eine neue Information z. B. über einen Artikel eingegeben wird, steht sie sofort allen Usern – auch dem Außendienst mit mobilem Zugriff - in allen Modulen zur Verfügung. Dies ist besonders bei der Pflege von Saisonartikeln eine große Erleichterung. Allen Produkten können beschreibende oder klassifizierende Merkmale oder Eigenschaften zugeordnet werden, z. B. diverse Langtexte in mehreren Sprachen, Suchbegriffe, Stichworte, Fotos in unterschiedlichen Größen oder eCI@ss-Zuordnungen.

E-Commerce optimiert Geschäftsprozesse

Der Einstieg ins E-Business brachte auch tief greifende Änderungen im Prozessablauf und in der Organisation des Unternehmens mit sich. Unter anderem sollte die bisherige, konventionelle Auftragseinleitung und -bearbeitung per Fax, Telefon, Brief oder E-Mail ergänzt werden um eine Online-Bestellannahme rund um die Uhr. Erfolgt nun eine Bestellung über den neuen Web-Shop oder





kommt sie über eine der Industrie-Schnittstellen herein, geht alles ganz schnell und dazu quasi fehlerfrei, weil die Bestellung automatisch ins System hineinläuft und nicht noch einmal manuell erfasst werden muss. „Bei der Auftragsbearbeitung realisiert Rössler Papier eine enorme Prozesskosteneinsparung“, fasst Breuer zusammen „und sie haben so gut wie keine Reklamationen mehr“. Rössler Papier verwaltet circa 5.000 Artikel und etwa 6.000 Kunden. Pro Jahr kommt es zu rund einer Million Auftragspositionen.

Im Laufe des Jahres 2004 wuchs der Web-Shop seiner Vollendung entgegen und wurde parallel dazu von einzelnen Außendienstmitarbeitern in den Markt eingeführt und getestet. Die Reaktionen der Kunden auf diese individuellen Präsentationen waren überwiegend positiv. Konstruktive Anregungen wurden in das Shop-Konzept miteinbezogen. Am 1. Januar 2005 ging der Web-Shop dann offiziell ins Netz und eine Mailing-Aktion an die bestehenden Kunden begleitete seine Einführung. Zum Jahresanfang startete auch die Warenwirtschaft mit SQL-Business, sodass nun bei Rössler Papier fast der gesamte Funktionsumfang der ERP-Software von Nissen & Velten im Einsatz ist.

Erstbefüllung des Systems ist aufwändig

„Was uns überrascht hat, war der immense Zeitbedarf für die Aufbereitung der Artikel-

Stammdaten und die Vervollständigung der Kundendaten“, erzählt Wolfgang Breuer in der Rückschau. Das CRM-Modul von SQL-Business „Vertrieb“ erlaubt die Erfassung von völlig frei definierbaren Kundenmerkmalen wie Ansprechpartner, Internet- oder E-Mailadressen, Geschäftsgröße, Branche, Mitarbeiterzahl oder Umsatzhöhe. Diese Merkmale können später statistisch ausgewertet werden. Das gilt auch für die Internetzugriffe der Kunden. Dabei wird festgehalten, welcher Kunde oder welche Kundengruppe welche Artikel oder Produktgruppen wie oft aufruft bzw. aufrufen. Diese Informationen können automatisch in One-to-One-Marketingaktionen einfließen.

Neben der Datenerfassung war auch die Übersetzung der beschreibenden Texte schwieriger als erwartet. Aufgrund fehlender Branchenkenntnisse konnte sie nicht von externen Übersetzern durchgeführt werden. Für die Erstellung der Produktabbildungen richtete Rössler Papier sogar ein eigenes kleines Studio für digitale Fotografie ein.

Unter <http://tf.prozeus.de/roessler> findet sich eine umfangreiche Projektbeschreibung.

