

Digital am POS - IWOfurn SalesApp

Anwenderbericht Möbel Karmann

Kundenfreundlich und effizient: Möbel Karmann setzt auf die IWOfurn SalesApp!

Ein Samstag im Möbelhaus „stressfrei“ ist selten das Wort, das dem Endkunden dabei in den Sinn kommt. Für den Verkäufer auf der Fläche wird es zunehmend wichtiger, den Endkunden zielgerichtet und mit innovativen Produkten zu beraten, um die Kundenbindung und -zufriedenheit zu erhöhen. Möbel Karmann hat in Zusammenarbeit mit IWOfurn, einer Marke der Integrated Worlds, die Prozesse am Point of Sale mit der IWOfurn SalesApp digitalisiert und automatisiert. Nun können die Verkäufer Gespräche effizient und schnell abwickeln, Fehler vermeiden und dem Endkunden ein stressfreies Einkaufserlebnis bieten.

Über Möbel Karmann

Die kw Möbel A. Karmann GmbH & Co. KG ist ein großes Handelsunternehmen mit drei Standorten in Wemding, Weißenburg und Rain am Lech sowie einem Online-Shop. Mit 120 Mitarbeitern ist Möbel Karmann eines der größten und innovativsten Möbelhäuser in der Region.

Das Unternehmen wurde 1968 als Familienunternehmen in Wemding gegründet und ist heute ein bekanntes Mitglied im Einrichtungspartnerring VME. Möbel Karmann bietet Markenküchen und eine große Auswahl an Polstergarnituren, Wohn-, Ess- und Schlafzimmer-Produkten sowie zahlreiche Boutique-Artikel, Heimtextilien und Leuchten.

www.moebel-karmann.de

Anforderung

Möbel Karmann suchte eine Lösung für die schnelle und fehlerfreie Erfassung von Kommissionsaufträgen am Point-of-Sale. Diese sollte sowohl für Polster-Varianten als auch für eindeutige Artikel geeignet sein.

Der bisherige Prozess der der vollständig manuellen Erfassung kostete die Verkäufer viel Zeit durch die manuelle Übertragung der Planungsergebnisse in der Warenwirtschaft. Es entstand eine unangenehme Wartezeit zwischen der gemeinsamen Planung mit dem Kunden und der Unterzeichnung des Kaufvertrages. Der gesamte Durchlauf mit 2D-Planung, Konfiguration und automatischer Übernahme der Ergebnisse in den Kaufvertrag der Warenwirtschaft sollte automatisiert werden, um die Fehlerquote bei Kommissionsaufträgen zu reduzieren, die Wartezeit der Kunden zu minimieren und die Beratungsqualität sowie die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Umsetzung

Als erstes Teilziel sollte der manuelle Erfassungsprozess eines Kommissionsauftrags durch eine regelbasierte Produktkonfiguration abgelöst werden. Die IWOfurn SalesApp wurde auf das Corporate Design des Unternehmens angepasst. Weitere Anpassungen der Benutzeroberfläche und eine personalisierte Darstellung mit Hilfe von Favoritenfunktionen unterstützen den Verkauf dabei, dem Kunden das perfekte Einkaufserlebnis zu schaffen.

Es wurden gemeinsam alle Anforderungen definiert. Dazu gehörten sowohl die technischen Anforderungen, wie z.B. welche Daten aus der Planung an das Warenwirtschaftssystem übertragen werden sollen, aber auch das gewünschte Logo, die Farbauswahl und die Profilierung für die Verkäufer.

Die direkte Integration in den Kaufvertrag der Warenwirtschaft ist neben der schnellen und fehlerfreien Auftragserfassung ein weiterer Pluspunkt für die IWOfurn SalesApp.

In direkter Abstimmung zwischen IWOfurn und Ametras und ohne zusätzliche Belastung der Karmann-Mitarbeiter wurde die bereits bestehende Schnittstelle in der Systemumgebung von Karmann auf Herz und Nieren geprüft.

Das Design der IWOfurn SalesApp wurde finalisiert, die Kataloge der Lieferanten über die Schnittstelle in das Planungstool übernommen und Möbel Karmann hinterlegte zu den Hersteller-sortimenten die Preisfindungsmethoden. Hier bietet IWOfurn ein breites Spektrum an Möglichkeiten: einfache Kalkulationsfaktoren auf den Ebenen Programm oder Artikel, dediziert festgelegte Verkaufspreise und als Königsdisziplin die abweichende Kalkulation auf Ausführungslevel. Diese Methoden lassen sich dabei beliebig innerhalb eines Artikels kombinieren.

IWOfurn unterstütze den Kunden in der Bereitstellung der Hersteller-Kataloge. Die ersten zehn Kataloge wurden von der IWOfurn organisiert und in der IWOfurn SalesApp für Karmann bereitgestellt, um einen problemlosen Start im Verkauf sicherzustellen. Die Bereitstellung und Übergabe erfolgten sehr schnell, und alle Beteiligten waren stets transparent über die Vorgänge informiert. Dank der einfachen und intuitiven Benutzerführung, inkl. individueller Nutzerprofile, fanden sich alle Mitarbeiter mühelos in der SalesApp zurecht.

Ein „Frage-Antwort-Spiel“ stellt während der Konfiguration auf der Fläche sicher, dass nur gültige Varianten ausgewählt werden können. So werden Konfigurationsfehler schon bei der Eingabe unmöglich gemacht. Sofort konnten die ersten Planungen aus der IWOfurn SalesApp automatisch in das verbundene Warenwirtschaftssystem Ametras übertragen werden.

Neben der digitalen Schnittstelle für Möbel Karmann wurde auch darauf geachtet, die Anbindung für die Lieferanten so einfach wie möglich zu gestalten. Die Lieferanten können die Produktkataloge ihrer Artikel einfach auf der IWOfurn-Plattform hochladen und an Karmann senden.

„Mit der IWOfurn SalesApp konnten wir die Fehlerquote um 40 Prozent reduzieren. Wir sind froh, diesen Weg eingeschlagen zu haben.“

Franz Stöferle | Vertriebsleiter / Einkauf |
kw Möbel A. Karmann GmbH & Co. KG

Ergebnis

Durch die erfolgreiche Umsetzung dieses Projektes konnte Möbel Karmann den manuellen Erfassungsprozess von Kommissionsaufträgen vollständig durch moderne Arbeitsweisen ersetzen. Die nahtlose Integration der IWOfurn SalesApp führte zu einer signifikanten Reduzierung der Fehlerquote bei Kommissionsaufträgen und minimierte die Wartezeiten für den Endkunden während der Auftragserfassung. Dies führte zu einer spürbaren Steigerung der Beratungsqualität und der Kundenzufriedenheit. Für alle Beteiligten ergab sich eine spürbare Erleichterung im Arbeitsalltag.

Aussicht

Mit der Integration der Lösungen von IWOfurn kommt Möbel Karmann seinem Ziel näher, ein vollständig digitales Unternehmen zu werden. Im Rahmen der Umsetzung steht als nächster Schritt für Karmann die vollständige Integration aller Produktkataloge im Verkauf an. Die medienbruchfreie EDI-Bestellabwicklung von Kommissionsaufträgen an die Industrie wird identisch zu den heute bereits elektronisch abgewickelten Lagerbestellungen über IWOfurn sichergestellt.

Vom umfassenden Ausbau der digitalen Vernetzung vom Verkauf bis zu Lagerprozessen innerhalb des VME Verbands profitieren die einzelnen Gesellschafter, aber auch der Verband selbst.

4 Vorteile auf einem Blick

- ✓ Erhöhte Kundenzufriedenheit
- ✓ Fehler- & Reklamationsreduktion
- ✓ Effizienzsteigerung & Zeitersparnis
- ✓ Effiziente & schnelle Abwicklung von Verkaufsgesprächen

