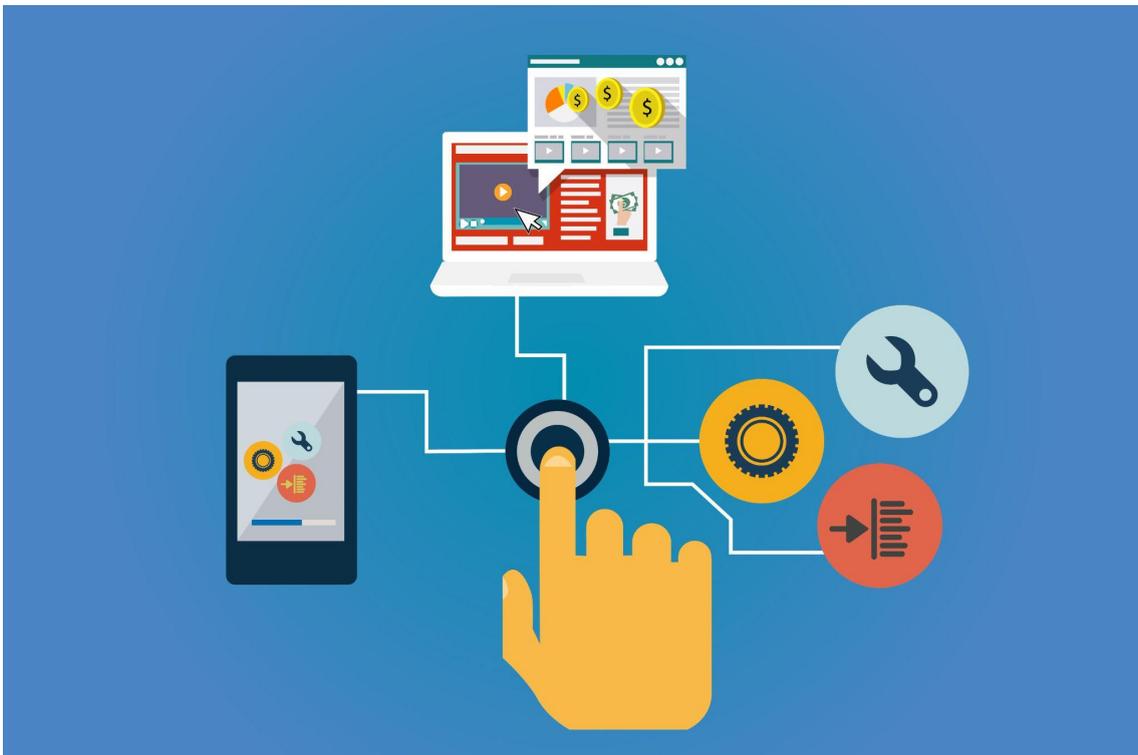


Mérat Bestell-Ökosystem OMS

Whitepaper

Mérat AG & Astina AG



Zürich, Mai 2022

Prolog

Astina arbeitet seit mehreren Jahren eng mit dem Kunden Mérat AG zusammen. Astina bietet Dienstleistungen von Requirements Engineering, Prozess-Analyse bis zu Beratung und die Softwarelösung Paloma an. In folgendem Whitepaper beschreiben wir anhand des Bestell-Ökosystems 'OMS' (Order Management System), wie Astina mit ihren Kernkompetenzen die Probleme und Herausforderungen des Kunden zu lösen vermag und Innovation ermöglicht. Diese Case Study will dem Leser an einem beispielhaften Kunden das Potential einer Zusammenarbeit mit Astina aufzeigen und die Arbeitsweise von Astina näherbringen.

Beschreibung des Kunden

In diesem Abschnitt möchten wir Ihnen etwas mehr über unseren Kunden Mérat AG erzählen, um den Kontext für das von Astina geschaffene Bestell-Ökosystem 'OMS' zu verdeutlichen.

Mérat AG ist ein Schweizer Unternehmen, das auf die Produktion und den Verkauf von Fleisch-, Geflügel- und Seafood-Spezialitäten für die Gastronomie spezialisiert ist. Das Unternehmen wurde vor über 70 Jahren gegründet und hat seinen Ursprung in Bern, wo es als kleine Metzgerei begann.

Heute ist die Mérat AG einer der größten und bekanntesten Fleischproduzenten in der Schweiz und liefert mit sieben regionalen Metzgereien täglich frische Produkte an Gastronomie-Kunden. Das Unternehmen legt großen Wert auf Regionalität und verwendet daher, wann immer möglich, Schweizer Rohmaterial für seine Produkte. Es bietet auch eine breite Palette an internationalen Spezialitäten an.

Die Struktur von Mérat AG ist auf die sieben regionalen Standorte verteilt, die jeweils über einen eigenen Innendienst, Aussendienst, Produktion und Kommissionierung verfügen. Trotz dieser dezentralen Struktur ist das

Unternehmen in der Lage, eine hohe Servicequalität und schnelle Lieferungen zu gewährleisten. Mit der Einführung des Bestellökosystems 'OMS' wird der Innendienst und Aussendienst aller Standorte miteinander vernetzt sein und ein noch effizienteres Bestellmanagement ermöglichen. Im nächsten Abschnitt werden wir näher auf die bisherige Arbeitsweise von Mérat eingehen und zeigen, wie das OMS die Arbeitsprozesse optimieren wird.

Herangehensweise für die Lösung

Astina versteht sich in erster Linie als Prozessspezialist, und in zweiter Linie als IT-Dienstleister. Bei neuen Kunden und neuen Kundenprojekten analysieren wir zuerst und laufend die gesamte System- und Prozesslandschaft. So schaffen wir Lösungen für den Kunden, die weit über die Software hinausgehen. Wir gewinnen Verständnis für die Bedürfnisse des Kunden, sehen Chancen und Möglichkeiten, wo der Kunde sie noch nicht sieht, und machen Vorschläge für nachhaltige Verbesserungen.

Unsere Lösungen im Rahmen unseres Softwaresystems Astina Paloma sind prozessintegriert, nutzen vorhandene Strukturen und Masterdatensysteme, wo dies möglich ist, und schaffen neue System und Prozesse wo dies notwendig und sinnvoll ist. Über die Software hinausgehend analysieren wir die Prozesse des Kunden, hinterfragen und vereinfachen sie mit Fingerspitzengefühl.

Beschreibung der Ausgangslage

Astina erhielt eine Anfrage von Mérat für die Bereitstellung einer Anruferkennung. Die Telefonnummern der beim Innendienst eingehenden Anrufe sollten mit der Datenbank abgeglichen werden, und falls der Kunde bekannt ist, sollte eine entsprechende Meldung angezeigt werden. Astina hatte zu diesem Zeitpunkt bereits den Mérat WebShop umgesetzt.

Astina nahm diese Anfrage zum Anlass, die Prozesse im Innen- und Aussendienst gesamthaft zu betrachten und einen ganzheitlichen Lösungsvorschlag zu erstellen, anstatt eine punktuelle Massnahme zu setzen. Es zeigte sich das folgende Bild:

Wie bei vielen Unternehmen im B2B-Geschäft (Business To Business) erfolgt der grossteil des Absatzes durch Innen- und Aussendienst über diverse Kanäle: persönliche Besuche, aktiv und passiv via Telefon und Anrufbeantworter, per WhatsApp und per E-Mail.

Die von den Mitarbeitenden verwendete Softwareunterstützung war dabei divers, komplex, veraltet, unflexibel und mit viel manuellem Aufwand verbunden. Bestellungen wurden direkt in das ERP-System (Enterprise Resource Planning) eingegeben, das für den regulären Telefonverkauf viel zu viele Optionen anbietet und praktisch nicht angepasst werden kann. Die Einschulung neuer Mitarbeiter:innen dauert sehr lange. Ausserdem muss das ERP-System als Kernsystem des Unternehmens besonders geschützt sein und der Zugriff von Aussendienstmitarbeiter:innen unterwegs bereitet Probleme. Ergänzt wurde das ERP-System durch zusätzliche nicht mehr gewartete Eigenentwicklungen für CRM (Customer Relationship Management) und eine Vielzahl geteilter Excel-Sheets.

Daher haben wir folgende Lösung vorgeschlagen und umgesetzt.

Lösung

Um die im vorigen Abschnitt genannten Schwierigkeiten zu lösen und für Mérat einen Gesamtvorteil zu schaffen, haben wir eine holistische Lösung vorgeschlagen, bei der die Systeme ERP-Bestellerfassung, CRM, und diverse Excel-Sheets und Whiteboards durch ein einheitliches System ersetzt werden, das alle Funktionen in einem abdeckt und auf die Bedürfnisse von Mérat zugeschnitten ist. Veraltete Tools und Tools, die eigentlich gar nicht zu den Bedürfnissen von Mérat passen, werden ersetzt.

Um dies umzusetzen, haben wir auf Basis unserer flexiblen und mächtigen Softwarelösung Paloma ein einheitliches und modernes Softwaresystem erstellt, das den gesamten Bedarf des Innendienstes und des Aussendienstes in einem System abdeckt. Dabei legen wir besonderen Wert darauf, dass unser System genau das bietet, was benötigt wird - nicht zu viel, nicht zu wenig.

Wir schaffen ein intuitives und benutzerfreundliches System, das den täglichen Arbeitsablauf erleichtert und optimiert. Die Softwarelösung ist nicht nur effizient und zuverlässig, sondern auch ästhetisch ansprechend und praktisch zu gestalten. Mérat spart Ressourcen und kann sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren. Die Einschulung neuer Mitarbeiter am Softwaresystem dauert nur wenige Minuten.

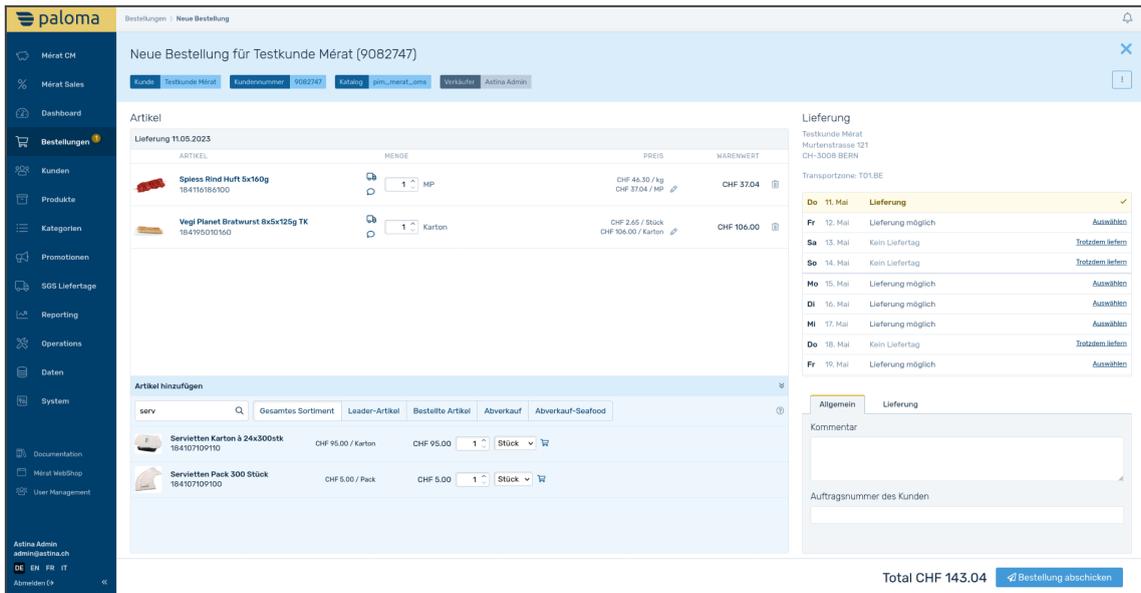
Das System Paloma bleibt trotz grossen Funktionsumfangs flexibel, wird ständig weiterentwickelt, geht daher mit der Zeit und kann schnell an neue Anforderungen angepasst werden, im Gegensatz zu den starren ERP-Systemen.

In den nächsten Abschnitten zeigen wir die vier Teile der Lösung, die wir geschaffen haben, im Detail auf.

Fokus Bestellerfassung

Die Bestellerfassung ist das Herzstück des neuen Mérat OMS, denn der persönliche Verkauf durch den Innen- und Aussendienst ist immer noch der Hauptabsatzkanal für Mérat. Bestellungen müssen häufig unter Zeitdruck am Telefon erfasst werden, andererseits ist manchmal Funktionstiefe gefragt. Der Bestellerfassung im Paloma Cockpit gelingt dieser Spagat.

Zu Beginn jeder Bestellerfassung steht die Kundenauswahl. Danach kann der Benutzer die Bestellung erfassen, wie auf folgendem Screenshot sichtbar:



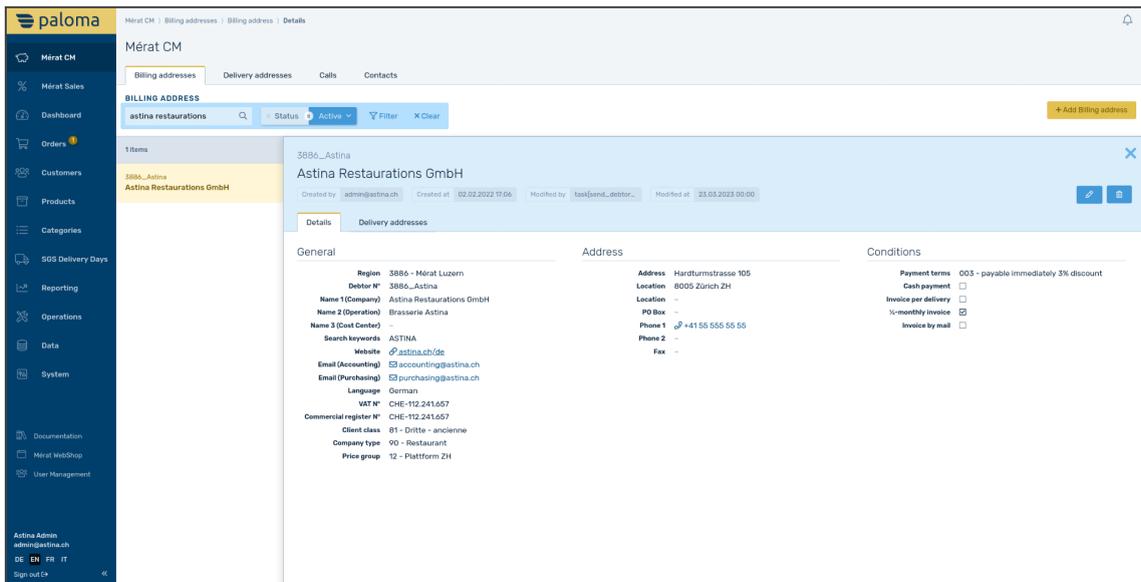
Standardmässig unterstützt unsere Bestellerfassung das Hinzufügen und Verwalten von Artikeln, mit Zusatztexten und Zusatzparametern für Artikel, verschiedene Mengeneinheiten, Übersteuerung der Preisberechnung. Die Suche ist nachsichtig und findet die richtigen Artikel, auch wenn nur Teile von Wörtern oder Rechtschreibfehler eingegeben werden. Ausserdem ist es per Schnellwahl möglich, zusätzliche Artikelgruppen aufzurufen, z.B. welche Artikel der Kunde zuletzt bestellt hat oder welche Artikel der Kunde am häufigsten bestellt. Das Sortiment für das OMS ist unabhängig von anderen Absatzkanälen (WebShop) steuerbar. Die Liefertagsauswahl ist an das Paloma Lieferoptionenregelsystem angebunden, das jede erdenkliche Spielart von Liefermöglichkeiten abbilden kann. Im OMS ist leicht ersichtlich, wann eine Lieferung standardmässig erfolgen kann. Die User können bei Bedarf auch die Liefertagsprüfung ausser Kraft setzen und nach seinen eigenen Vorstellungen liefern lassen, selbstverständlich auch Positionsweise. Das System ist viersprachig und eine Erfassung von Bestellpositionen ist stromlinienförmig per Tastatur möglich.

Speziell für den Kunden Mérat haben wir einige Zusatzfeatures entwickelt, die über das Standardrepertoire von Paloma hinausgehen und für diesen Kunden unabdingbar waren. So ist es zum Beispiel für Mérat notwendig, sogenannte "Diverse" Artikel zu verkaufen, das heisst Artikel, die nicht im Materialstamm erfasst sind. Paloma erfasst Artikelbezeichnung, Preis und sendet die Angaben

an SAP, sodass sie auf Rechnungen, Lieferscheinen, Rüstscheinen und in Bestellbestätigungen korrekt aufgeführt sind. Als zweites Beispiel, wurde auf Wunsch von Mérat das System für Preis-Übersteuerung eingeschränkt mit Untergrenzen für Mitarbeiter und Untergrenzen für Teamleiter, und einem Freigabesystem, falls Mitarbeiter unter die Preisuntergrenze gehen müssen, können sie eine Freigabe bei ihrem Teamleiter anfordern. Dies sind nur zwei Beispiele der verschiedenen Zusatzfeatures, die für Mérat umgesetzt wurden. Das System Paloma ist sehr flexibel und kann kostengünstig an Spezial-Anforderungen angepasst werden, den Möglichkeiten sind hierbei keine Grenzen gesetzt.

Fokus CM

Mérat hatte zu Beginn ein CRM, abgekoppelt vom ERP (SAP), im Einsatz. Das CRM schrieb direkt Daten ins ERP. Da das ERP-System weiterhin führend für die Debitorenstammdaten bleiben soll aber Änderungen nicht direkt in das ERP-System geschrieben werden dürfen (Vier-Augen-Prinzip), hat Astina einen Prozess entwickelt, bei dem ERP-relevante Änderungen der Debitorendaten täglich als Digest an die Stammdatenverantwortlichen geschickt werden, so dass dieser alle Änderungen prüfen und bei Bedarf in den Debitorenstamm aufnehmen kann. Das speziell für Mérat entwickelte Kundenpflege-System "Mérat CM" ist die Lösung für die effiziente Verwaltung von Rechnungs- und Lieferadressen sowie Kontakten. Mit diesem Kundenpflege-System können alle Informationen sowie getätigte Anrufe schnell und einfach erfasst und verwaltet werden, sodass jederzeit eine Übersicht über die Kundendaten und die Beziehung zum Kunden vorliegt.

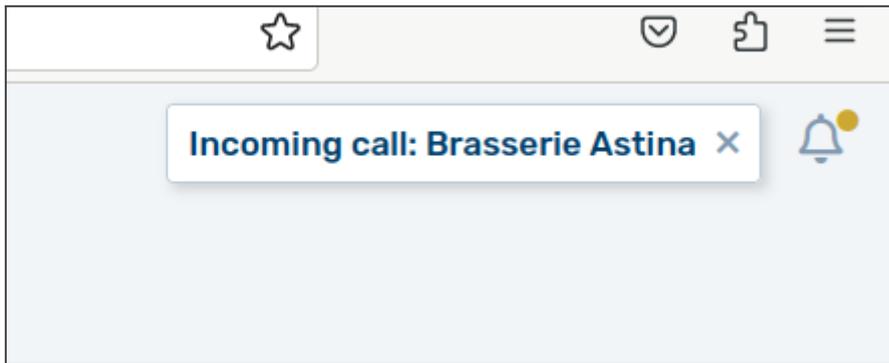


Astina migrierte die Daten aus dem Legacy-System "Mérat CRM" und während die Übertragung von Änderungen aus dem ERP-System in das Mérat CM erfolgt vollautomatisch über eine SAP-Schnittstelle. Durch diese Lösung konnte das alte sanft CRM abgelöst und ohne Unterbruch übernommen werden und der Aussendienst stellte an einem Stichtag nahtlos auf das Mérat CM um.

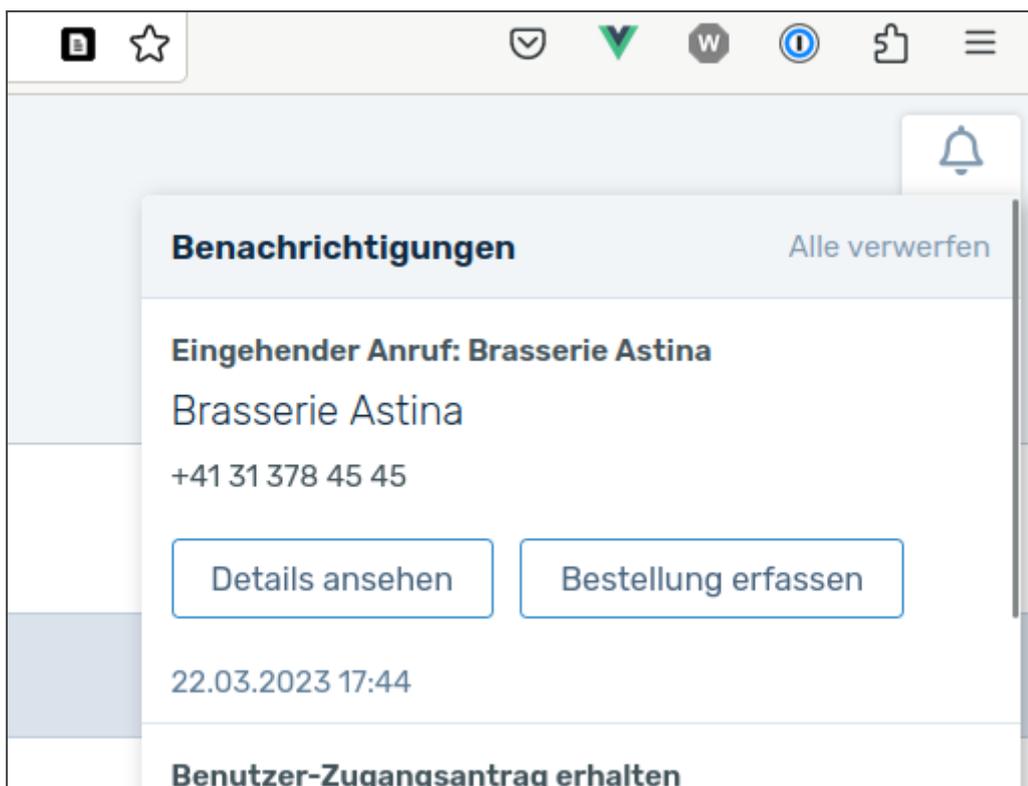
Insgesamt bietet das Mérat CM eine effektive Möglichkeit, den Kundenservice zu verbessern und die Beziehungen zu Kunden zu pflegen. Es ermöglicht eine saubere Verwaltung von Informationen und eine einfache Kommunikation mit dem Kunden, was letztlich zu einer besseren Datenqualität und Steigerung der Effizienz, der Kundenbindung und des Umsatzes beiträgt.

Fokus Telefonerkennung

Die Telefonnummernerkennung erkennt eingehende Anrufer anhand der Telefonnummer, wenn diese Nummer im Mérat CM hinterlegt ist. Diese Funktion unterstützt Mérat dabei, ihre Kunden effektiver zu betreuen. Während der Anrufer sich vormals erst zu erkennen geben musste, und dann manuell im ERP-System gesucht wurde, ist nun schon vor dem Abheben klar, wer anruft. Dies spart Zeit beim Telefonat und gibt dem Kunden ein gutes Gefühl.



Der Anrufer kann sofort dem korrekten Kunden zugeordnet werden. Mit einem Klick erhält der Mitarbeiter Überblick über die Kundendaten. Ausserdem kann sofort für den Kunden eine Bestellung eröffnet werden. Unbekannte Telefonnummern können leicht einem Kontakt, Lieferadresse oder Rechnungsadresse zugeordnet werden, damit sie beim nächsten Mal automatisch erkannt werden.

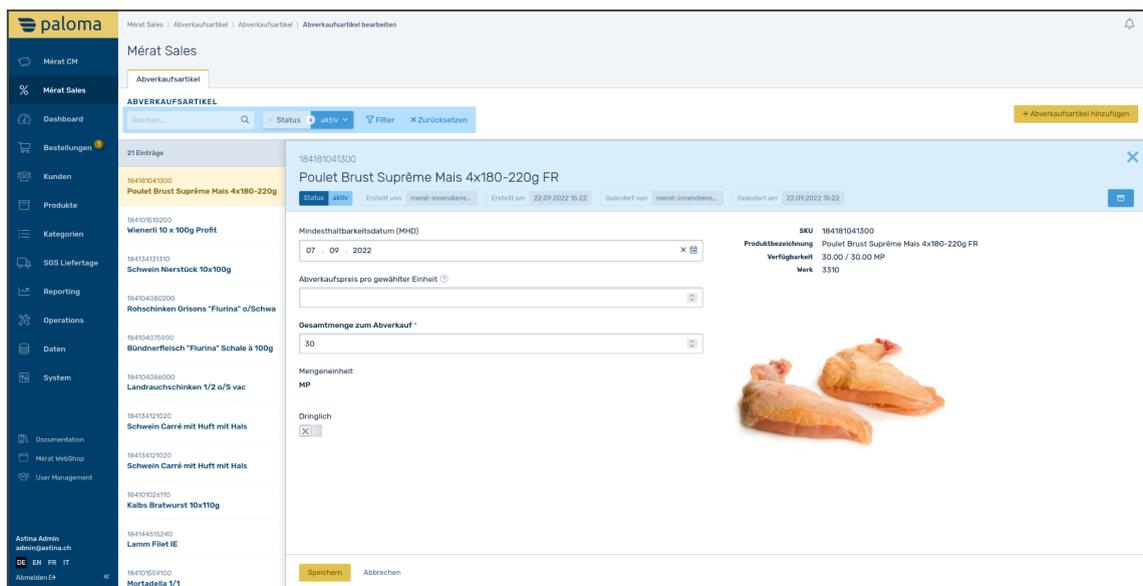


Das System war jedoch sehr schwierig zu konstruieren, da die Daten von Microsoft Teams nicht direkt bereitgestellt werden. Mit einer Zusatzsoftware, die die eingehende Telefonnummer direkt aus Microsoft Teams ausliest, ist es dennoch gelungen, diese Funktion umzusetzen. Obwohl die Entwicklung des

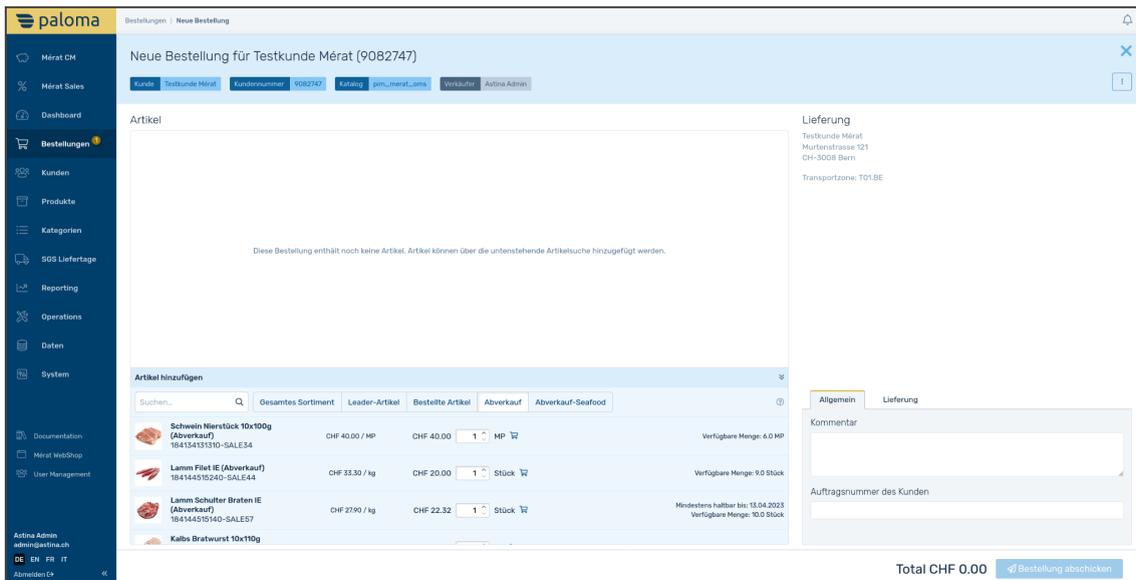
Systems eine Herausforderung darstellte, ist es letztendlich gelungen, ein nützliches und effektives Feature zu schaffen, das Unternehmen dabei unterstützt, ihre Kundenbeziehungen zu verbessern und ihre Betriebsabläufe zu optimieren.

Fokus Abverkäufe

Für unseren Kunden Mérat sind Abverkäufe ein Standardprozess. Artikel, die bald ablaufen oder im Übermass vorhanden sind, werden vergünstigt angeboten bzw. abverkauft. Bisher wurden die Artikel im Abverkauf manuell auf Whiteboards oder geteilten Excel-Listen erfasst, bei einem Verkauf wurden diese Daten mit Schwamm oder im Excel manuell korrigiert. Dieser Prozess war jedoch nicht nur fehleranfällig, sondern auch zeitaufwendig.



The screenshot shows the Paloma CRM interface for managing clearance items. The main view is titled 'ABVERKAUFARTIKEL' and displays a list of 21 items. The selected item is 'Poulet Brust Suprême Mais 4x180-220g FR' (SKU: 184181041300). The details for this item include a 'Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD)' of 07.09.2022, a 'Verfügbarkeit' of 30.00 / 50.00 MP, and a 'Merk' value of 3310. An image of the chicken breast is also visible. The interface is in German and includes buttons for 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel).



Wir haben daraufhin ein System entwickelt, das die Abverkäufe direkt im Paloma verwaltet und in der Bestellerfassung integriert anzeigt. Die automatisierte Lösung bietet den Mitarbeitern bei Mérat nun die Möglichkeit, Abverkäufe mit nur einem Klick zu tätigen. Das System gewährleistet dabei stets einen Überblick über vorhandene Abverkaufsartikel und den sekundenaktuellen Lagerbestand. Dieses System zeigt erneut, wie massgeschneiderte Lösungen dazu beitragen können, Geschäftsprozesse zu optimieren und eine effiziente Arbeitsweise zu ermöglichen.

Synopsis

Zusammenfassend zeigt die Zusammenarbeit zwischen Astina und Mérat AG, wie Astina durch ihre Kernkompetenzen im Requirements Engineering, der Prozessanalyse und Beratung im Rahmen der Softwarelösung Paloma die Probleme und Herausforderungen des Kunden lösen konnte. Anstatt punktuelle Massnahmen zu setzen, entwickelte Astina einen ganzheitlichen Lösungsansatz, der die gesamte System- und Prozesslandschaft berücksichtigt. Durch die Implementierung eines intuitiven und benutzerfreundlichen Systems konnte Mérat AG Ressourcen sparen und sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren.

Benötigen auch Sie Unterstützung mit Ihren Prozessen im Kontext der Digitalisierung? Zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren.