

“Ein ERP-Paket eignet sich einfach nicht für das Konfigurieren von Produkten”



v.l.n.r. Gert Braakman IT MANAGER, Stefan de Rijk PROJECT MANAGER  
Anton Boonstra INTERIM PROGRAM MANAGER  
Im Vordergrund: Peter Paul Wortman PRODUCT MANAGER

Erbi ist ein innovativer Lieferant von Küchen- und Arbeitsplatten. Das Spezifizieren einer Küchenarbeitsplatte ist komplexer als es auf den ersten Blick scheint. Erbi wollte diese Komplexität auffangen und fand die Lösung in Sofon. Nach einer Implementation von einigen Monaten konnten Erbi und seine Vertragshändler schon die Früchte dieses verkaufsunterstützenden Systems ernten. Stefan de Rijk (Project Manager), Anton Boonstra (Interim Program Manager), Gert Braakman (IT Manager) und Peter Paul Wortman (Product Manager) berichten über Umsetzung und Ergebnisse.

## Erbi verrichtet mit weniger Personal mehr Arbeit dank Sofon

### KOMPLEXE KÜCHENARBEITSPLETTEN

Der Schwerpunkt von Erbi ist die Produktion von Küchenarbeitsplatten für den Küchenmarkt. Darüber fertigt Erbi auf Projektbasis auch diverse andere Anwendungen. Die Produkte werden durchweg alle im Unternehmen selbst produziert. Dabei kommen bei Erbi zahlreiche Materialien zum Einsatz: Caesar-Stone®, Corian®, Topcore, Glas, Edelholz massiv... Boonstra ergänzt: “Zur Produktion einer Küchenarbeitsplatte gehört sehr viel. Denn es sind Werkstoffe, Aussparungen, die Positionierung der Kochfläche und der Wasserhähne zu berücksichtigen... Und jede Küchenarbeitsplatte ist Maßarbeit. Es ist also echte Millimeterarbeit, und das macht es schwer.”

### EFFEKTIVITÄTSSTEIFERUNG UND EINSPARUNGEN

Erbi wollte die Komplexität seiner Produkte auffangen und damit die Durchlaufzeit der Aufträge verkürzen. Außerdem sah man bei Erbi dadurch Einsparpotential, dass man Produkte sofort richtig im System unterbringen und fehlerfrei produzieren würde. Boonstra: “Ein guter Produktkonfigurator würde uns bei der rascheren und qualitativ besseren Erfassung der Kundenanfrage unterstützen können. Der Produktkonfigurator in unserem ERP-System hat unsere

Anforderungen nicht erfüllt. Die Pflege war zu zeitraubend.” De Rijk ergänzt: “Aufgrund der Komplexität der Küchenarbeitsplatten konnten nur 60 bis 70 Prozent der Aufträge direkt in den alten Produktkonfigurator eingegeben werden. Der Rest musste von Hand angepasst werden.” Boonstra führt weiter aus: “Wir haben uns dann auf die Suche gemacht, ob andere ERP-Pakete eine Lösung bieten würden, aber ein ERP-System eignet sich einfach nicht für das Konfigurieren von Produkten. Schließlich haben wir uns mit 5 bis 6 Lieferanten von Produktkonfiguratoren zusammengesetzt. Bei Sofon hat es sofort geklickt: ‘Sie haben verstanden, was wir suchten’.” Sofon wurde gebeten, eine Lösung anzubieten, sowohl für den Verkaufsdienst als auch für die Vertragshändler von Erbi: die Küchenstudios.

### VERTRAGSHÄNDLER

Die Vertragshändler von Erbi arbeiten mit eigenen Zeichenprogrammen. Damit stellen sie während eines Verkaufsgesprächs eine Küche für den Kunden zusammen. Boonstra: “Im Idealfall wollten wir Sofon gerne mit ihren Zeichenprogrammen integrieren: alle Informationen, die im Zeichenprogramm verarbeitet werden, werden an Sofon geschickt, und dann können wir produzieren. Das ist zwar möglich,



## “Ein ERP-Paket eignet sich einfach nicht für das Konfigurieren von Produkten”

aber die Zeichenprogramme müssen dafür mehr Spezifikationen bereitstellen. Vorläufig haben wir uns dafür entschieden, mit der Webversion der Sofon-Software zu arbeiten. Die Vertragshändler können alle Spezifikationen der Küchenarbeitsplatte über die Website “*Digital bestellen*” eingeben, und diese Informationen werden sofort an unsere Produktionsabteilung weitergeleitet.”

### RASCHE IMPLEMENTIERUNG

Erbi ist nach einer Implementierungsphase von 3,5 Monaten mit der speziellen Applikation für den Verkaufsdienst und den Vertragshändlern live gegangen. De Rijk: “Wir haben die Implementierungsphase schnell durchlaufen, weil wir uns dafür entschieden haben, zwei Personen in Vollzeit für Sofon abzustellen. So konnten sie sich schnell entwickeln und während des Prozesses mitdenken. Wir können nun rund 85% aller Aufträge direkt in Sofon eingeben und 15% brauchen noch kleine Anpassungen. Das ist eine wesentliche Verbesserung gegenüber den früheren 60 bis 70 Prozent. Wir streben an, dass wir nur bei 10% der Aufträge eine Anpassung manuell vornehmen müssen, beispielsweise in einer CAD-Zeichnung. Es hat keinen Sinn, diese 10% auch noch in Sofon unterzubringen. Wenn ein so angepasster Auftrag nur einige Male im Jahr vorkommt, lohnt es sich nicht, das zu modellieren.”

### EINRICHTUNG UND WARTUNG

Bei Erbi sind Gert Braakman und Peter Paul Wortman für die Einrichtung und Wartung

von Sofon zuständig. Braakman: “Sofon hat viele Möglichkeiten und kann komplett nach den eigenen Wünschen eingerichtet werden. Ich muss sagen, dass ich es einfach für ein schönes Paket halte.” Wortman fährt fort: “Auch Änderungen und Erweiterungen können problemlos vorgenommen werden. Ob es sich nun um eine Änderung bei einem Produkt oder bei der Gestaltung des Konfigurators handelt.”

### 50% WENIGER PERSONAL

Durch den Einsatz von Sofon können die Mitarbeiter bei Erbi ihre Arbeit rascher und qualitativ besser erledigen. Dadurch konnte Erbi das Personal, das an der Erstellung von Angeboten und Aufträgen beteiligt ist, praktisch halbieren. De Rijk: “Früher hatten wir eine separate Abteilung für die Bestellabwicklung, und es musste jemand sehr gut eingearbeitet werden, um Aufträge eingeben zu können. Nun kann praktisch jeder die Aufträge eingeben. So ist die Arbeit besser verteilt, und dadurch sind wir intern viel flexibler geworden und können den Auftragsstapel schnell verarbeiten.” Boonstra ergänzt: “Das ist auch gut für die Kundenzufriedenheit. Die Kunden bekommen nun innerhalb von 24 Stunden eine korrekte Auftragsbestätigung. Früher mussten sie schon mal 5 Tage warten. Und nun müssen wir auch nicht mehr hinterher telefonieren – weil wir dank der Frage-Antwortmethode von Sofon keine Fragen mehr vergessen. Wir sind mit den erreichten Resultaten überaus zufrieden.”

## WAS HAT ERBI MIT SOFON ERREICHT?

- Komplexität von Produkten aufgefangen
- Direkte Eingabe von 85% der Aufträge in Sofon, anstatt seither 60 bis 70 Prozent
- Lösung für Verkaufsdienst und Vertragshändler
- Informationen von Website *Digital Bestellen* können unverändert an die Produktion gesendet werden
- Einrichtung des Systems nach eigenen Wünschen, problemlose Wartung
- Einsparungen: Halbierung des Personals der Abteilung Customer Service
- Verbesserung der Einarbeitungszeit
- Bessere Arbeitsverteilung, dadurch schnellere Verarbeitung des Auftragsstapels
- Versendung der Auftragsbestätigung innerhalb von 24 Stunden statt 5 Tagen
- Durch Frage- Antwortmethode von Sofon werden keine Spezifikationen vergessen

