

## Prozessmanagement mit Intrexx

# Die Portallösung für den Handel: Mit der Kundenkarte das Kind einchecken

**Die WEKO-Unternehmensgruppe hat es mit der Portallösung Intrexx geschafft, die internen Abläufe erheblich flexibler und effizienter abzuwickeln. Von der Kinderbetreuung über den Internetauftritt bis hin zur Ablaufoptimierung der Warenwirtschaftsabwicklung, wird inzwischen alles über das webbasierte Unternehmensportal abgewickelt.**

Der Name WEKO steht in Bayern für hochwertige Möbel und besten Service. Neben den drei WEKO-Einrichtungshäusern in Pfarrkirchen, Rosenheim und Eching, deckt das Unternehmen mit dem Sonderpostenmarkt „Schleudermass“ in Herbertsfelden und Rosenheim auch den Discountbereich ab. Um die Konkurrenz wie Ikea oder Porta in Bayern hinter sich zu lassen, ist eine effiziente Koordination der internen Abläufe notwendig. Dazu dient den ca. 1.000 Mitarbeitern ein Unternehmensportal, das alle Mitarbeiter miteinander vernetzt und Geschäftsprozesse genauso problemlos abwickelt wie interne Verwaltungsaufgaben.

Eingerichtet wurde das Portal im Jahr 2002, um ein Ticketsystem für den EDV-Support anzubieten. Bald erkannte man jedoch, dass mit der Portalsoftware Intrexx weitaus mehr möglich ist. Inzwischen werden die Prozesse sämtlicher Geschäftsbereiche vom Verkauf über die Verwaltung bis hin zur Geschäftsleitung im Unternehmensportal abgebildet. Niemand möchte bei WEKO mehr darauf verzichten, da das Portal fest in die täglichen Abläufe im Möbelhaus integriert ist. Ein großer Vorteil der Portallösung besteht im problemlosen Datenaustausch zwischen den einzelnen Applikationen.

Die Anwendungen des Portals werden sehr vielseitig eingesetzt, um die Arbeitsabläufe des Unternehmens zu optimieren. Ein Beispiel dafür bietet das Verfahren bei Sonderanfertigungen: Wird bei einer Wohnraumplanung ein Sonderteil benötigt (wie z.B. gekürzte Schreibtischelemente oder Anstellplatten für Besprechungstische), so erfragt der Verkäufer beim Hersteller Preis und Lieferzeit der Sonderanfertigung. In der Vergangenheit musste der Verkäufer danach mit den Herstellerinformationen in die Abteilung für die Einkaufs-Sachbearbeitung gehen und dort den Verkaufspreis kalkulieren lassen. Dank des Portals ist dies heute nicht mehr nötig. Der Verkäufer meldet sich nun im Portal an und erfasst die Daten für die Sonderanfertigung. Über die Auswahl des Herstellers wird dem Verkäufer daraufhin innerhalb von Sekunden der genaue Verkaufspreis direkt am Arbeitsplatz angezeigt. Somit gibt es im Verkaufsgespräch keine störenden Unterbrechungen und der Verkäufer hat immer die aktuellen Verkaufspreise zur Hand. Die Kalkulationsdaten werden täglich automatisch aus der Warenwirtschaft in das Portal übernommen. Dadurch ist eine doppelte Pflege der Kalkulationsdaten (in der Warenwirtschaft und im Intrexx-Portal) nicht notwendig.

Die Applikationen des Portals erleichtern darüber hinaus auch die unternehmensinternen Arbeitsabläufe ungemein. So ist es über das interne Bestellwesen im Portal nun für jeden Mitarbeiter möglich, seine eigenen Büromaterialien zu bestellen. Außerdem gibt es im Portal ein Seminarsystem für die Mitarbeiter: Die User können angebotene Seminare einsehen und sich selbstständig dazu anmelden. Nach der Teilnahme an einem Seminar geht automatisch eine Info an die Personalabteilung und eine Bewertungs-Aufforderung an die Mitarbeiter.



**Firma:** WEKO Wohnen GmbH  
[www.weko.com](http://www.weko.com)

Schleudermass Sonderpostenmarkt GmbH, [www.schleudermass.de](http://www.schleudermass.de)

WEKO-Küchenfachmarkt GmbH & Co. KG  
[www.wekokuechenfachmarkt.de](http://www.wekokuechenfachmarkt.de)

**Standorte:** Pfarrkirchen, Rosenheim, Eching, Herbertsfelden

**Branche:** Handel

**Jahresumsatz:** k.A.

**Mitarbeiter:** ca. 1000

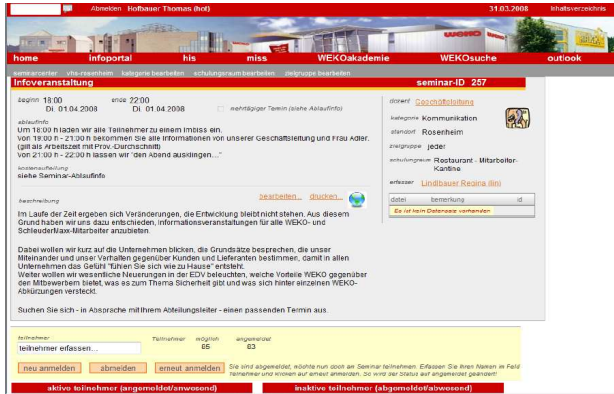
**ERP-System:** MHS

**Produkte und Services:**

Intrexx  
 Bestellwesen Studio  
 United Planet Fachbücher  
 United Planet Academy  
 United Planet Consulting

*„Der Prozess Manager von Intrexx hat sich bei uns schon vielfach bewährt. Abläufe können damit unglaublich schnell und unkompliziert im Portal abgebildet werden. Das hat sicher schon so manchem viel Arbeit und Nerven gespart.“*

Thomas Hofbauer, Leiter IT-Management



Die WEKO Akademie



Das Rückfragecenter – offene Fragen an den Verkauf

Auch ihre Besprechungen managen die Mitarbeiter nun über das Unternehmensportal: Protokolle werden im System angelegt, Besprechungspunkte mit Wiedervorlagefunktion versehen und Aufgaben an die zuständigen Mitarbeiter verteilt. Automatische Erinnerungen sorgen hier für die termingerechte Erledigung. Über eine weitere Applikation wird die nachträgliche Korrektur von falsch erfassten Arbeitszeiten vereinfacht. Mussten diese früher sehr umständlich von Hand korrigiert werden, so ist dies nun unkompliziert über das Portal möglich.

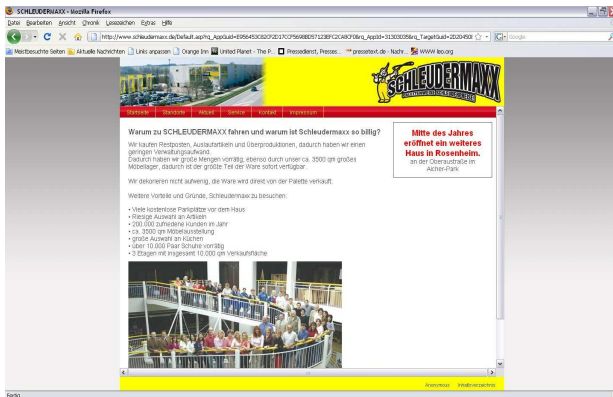
Jeder Mitarbeiter hat über das Portal Zugriff auf die für seine Arbeit wichtigen Daten und Dokumente des Unternehmens. Da Intrex webbasiert ist, spielt es dabei keine Rolle, ob der Mitarbeiter in Rosenheim, Pfarrkirchen, Eching oder Herbertsfelden sitzt. Bereits auf der Startseite des Portals bekommt jeder Mitarbeiter die aktuellsten Informationen seines Standorts individuell angezeigt. Über eine Wissensdatenbank kann jeder Mitarbeiter sein Know-how festhalten und es Kollegen verfügbar machen. Die Themengebiete sind dabei sehr vielseitig und umfassen unternehmensspezifische Informationen genauso wie solche zu den verschiedenen Möbelstücken und Materialien.

Ebenso wird die Informationserfassung und -verteilung bei Neueinstellungen durch das Portal optimiert: Neue Mitarbeiter werden bei WEKO direkt von den Abteilungsleitern eingestellt. Dadurch kam es in der Vergangenheit des Öfteren vor, dass die Daten der neuen Mitarbeiter nicht immer lückenlos an alle zuständigen Personen im Unternehmen weitergeleitet wurden. Jetzt erfasst der Abteilungsleiter alle notwendigen Informationen zentral im Portal, automatisierte Prozesse sorgen dafür, dass sie an alle zuständigen Personen gesandt werden.

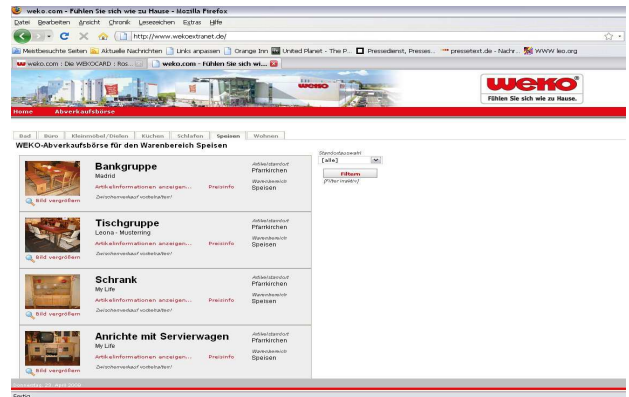
Die Warenwirtschaft profitiert von dem Portal durch eine Vielzahl an Auswertungsmöglichkeiten: So werden etwa der Anlieferungszeitpunkt, die Entladedauer, Beschädigungen und Kosten erfasst. All diese Informationen fließen in eine umfangreiche Lieferantenbewertung ein, die als Grundlage für die nächsten Lieferantengespräche dient. Die Einkäufer können zudem Fotos von besuchten Messen im Portal hochladen. Da diese mit einem Gültigkeitsdatum versehen sind, werden sie nach Ablauf automatisch durch einen hinterlegten Prozess entfernt und belegen nicht unnötig Speicherplatz. „Der Prozess Manager von Intrex hat sich bei uns schon vielfach bewährt. Abläufe können damit unglaublich schnell und unkompliziert im Portal abgebildet werden. Das hat sicher schon so manchem viel Arbeit und Nerven gespart“, so Thomas Hofbauer, Leiter IT-Management bei WEKO. Ein gutes Beispiel hierfür bietet auch die Verwaltung der Wartungsverträge, die bei WEKO ebenfalls über das Portal abgewickelt wird. Läuft ein Vertrag aus, wird der verantwortliche Mitarbeiter durch hinterlegte Prozesse automatisch darauf aufmerksam gemacht und kann diesen termingerecht verlängern.

**Nutzen:**

- Starke Vereinfachung der Abläufe
- Wissen wird festgehalten
- Vielfältige Auswertungsmöglichkeiten
- Automatisierung von Prozessen
- Auch als Extranet einsetzbar
- Vorteile in der Kundenbetreuung
- Nutzerfreundliche Portaloberfläche
- Beliebig ausbaufähiges Portalsystem



Internetauftritt des Sonderpostenmarktes „Schleudermaxx“



Die „WEKO-Abverkaufsbörse“

Sehr wichtig für den Erfolg eines Portalprojekts ist die Akzeptanz der Nutzer: Schließlich kann nur ein Portal, das auch genutzt wird, seinen Teil zum Geschäftserfolg beitragen. Das Portal von WEKO wurde von Beginn an von allen Mitarbeitern sehr gerne genutzt. Ein Grund hierfür ist mit Sicherheit das Konzept, das Thomas Hofbauer bei der Einführung neuer Applikationen verfolgt: „Bei der Erstellung neuer Applikationen stellen wir die Anforderungen an uns, dass diese IT-gestützte Anwendung auch eine wirkliche Erleichterung zur vorherigen Situation darstellen muss. Zudem geben wir den Usern immer 5-6 klare Vorteile an die Hand und beziehen wichtige Schlüsselpersonen wie die Geschäftsleitung und andere Entscheidungsträger von Anfang an mit ein.“ Dieses Erfolgsrezept zeigt Wirkung: In den letzten Jahren ist WEKO stetig gewachsen – noch in diesem Jahr soll ein zweiter Sonderpostenmarkt hinzukommen. Damit hat die Unternehmensgruppe den Sprung zum IT-gesteuerten Warenhaus meisterhaft bewältigt.

Allerdings ruht man sich bei WEKO nicht auf dem Erreichten aus, sondern nutzt die vielfältigen Möglichkeiten der Portalsoftware, um das Portal immer weiter auszubauen und zu verbessern. Da Intrex webbasierend ist, ist es damit möglich, auch externe Portale im Internet (sog. Extranets) zu erstellen. Diese Funktionalität hat WEKO auf sehr innovative Weise genutzt, indem nun ebenfalls Teile des Internetangebots über Intrex organisiert werden. So wurde z.B. der gesamte Internetauftritt des Sonderpostenmarktes „Schleudermaxx“ ([www.schleuderm maxx.de](http://www.schleuderm maxx.de)) mit Intrex aufgebaut. Auch die Seite der „WEKO-Abverkaufsbörse“ ([www.weko.com.de](http://www.weko.com.de)), auf welcher die Kunden verbilligte Ausstellungsstücke finden, wurde komplett mit Intrex erstellt. Die neuesten Schnäppchen aus den einzelnen Möbelhäusern werden hier täglich automatisch aus der Warenwirtschaft in das Portal übernommen - so bleiben die Angebote stets aktuell. Der Erfolg bestätigt dieses Konzept: Inzwischen ist die „WEKO-Abverkaufsbörse“ die am häufigsten aufgerufene Seite des Unternehmens im Netz. Auf einer weiteren mit Intrex erstellten Seite finden die Kunden alle Informationen rund um die WEKO-Card. In einem passwortgeschützten Bereich können sie beispielsweise ihre persönliche Karte beantragen oder Adressänderungen selbst vornehmen.

Im Zusammenspiel mit der WEKO-Card bietet die Unternehmensgruppe ihren Kunden auch einen ganz besonderen Service: Eltern können ihre Kinder während des Einkaufs nun mit der Kundenkarte bei der Kinderbetreuung „einchecken“. Damit wird sichergestellt, dass die Kinder auch von den richtigen Personen abgeholt werden, da auf der Karte alle relevanten Daten gespeichert sind. Bei der Abholung wird dies wiederum über die Kundenkarte ins System übermittelt. Auf diese Weise lässt sich nun auch auswerten, zu welchen Zeiten die Kinderbetreuung besonders ausgelastet ist. „So können wir die Personalbedarfsplanung in der Kinderbetreuung optimal an die Bedürfnisse unserer Kunden anpassen“, erläutert Thomas Hofbauer.