



Höchste Kundenzufriedenheit für Globus Fachmärkte attestiert

Die Globus Fachmärkte nutzen Lobster_data für digitalisierte Einkaufsprozesse

Zufriedene Kunden sind eine wichtige Maßzahl für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens. Das Unternehmen Globus Fachmärkte erreicht als eines der führenden Handelsunternehmen in Deutschland mit seinen 91 Baumärkten unter den Namen „Globus Baumarkt“ und „hela Profi Zentrum“ immer wieder Höchstwerte in der Kundenzufriedenheit. So wurden die Globus Baumärkte in den aktuellen Studien des Instituts für Handelsforschung sowie des Dähne-Verlags zum kundenfreundlichsten Baumarktunternehmen Deutschlands gekürt – in der Studie des Dähne-Verlags sogar zum achten Mal in Folge. Auch in der Kundenzufriedenheitsbefragung „Kundenmonitor Deutschland 2017“ sind die Globus Baumärkte in der Gesamtzufriedenheit mit deutlichem Abstand zu den Wettbewerbern die Nr. 1 in der Do-it-yourself-Branche.

Dafür müssen alle Prozesse im Unternehmen optimal aufeinander abgestimmt sein. Ein elementar wichtiges Glied in der Kette sind dabei optimierte Einkaufs- und Lieferantenprozesse. Denn, fehlt ein Produkt im Regal, ist es ganz schnell vorbei mit der Kundenzufriedenheit. Vor zwei Jahren hatte die IT-Abteilung der Globus Fachmärkte nach einer Lösung zur weiteren Optimierung der Einkaufsprozesse mit seinen Lieferanten gesucht – und mit der Softwarelösung des IT-Unternehmens Lobster gefunden!

Bis dato waren die Datentransfers für die Lieferanten bei einem klassischen EDI-Dienstleister outgesourct, mit allen damit verbundenen Nachteilen: Gab es beispielsweise Probleme, mussten diese zunächst aufgenommen und dokumentiert, Testdaten zur Verfügung gestellt und diese nach der Realisierung wiederum überprüft werden. Erst nach Freigabe seitens Globus Fachmärkte konnte das System korrigiert werden. Ein weiteres Problem bestand darin, dass die bestehende Software - aus der Historie heraus gewachsen - relativ starr war und nicht neuen Anforderungen angepasst werden konnte. All dies war mit hohen Zeit- und Kostenaufwendungen verbunden.

Deshalb suchte man bei Globus Fachmärkte nach einem System, das die interne Abwicklung der Einkaufsprozesse ermöglicht. Bei der Recherche am Markt überzeugte das IT-Unternehmen Lobster mit seiner Softwarelösung Lobster_data. Statt mehrere Softwareprodukte einsetzen zu müssen, vereint das Softwaretool als intuitiv bedienbares Werkzeug alles in einer Gesamtlösung und ermöglicht den reibungslosen Austausch zwischen unterschiedlichen IT-System und Datenformaten innerhalb des Unternehmens und den Lieferanten. Das leicht zu bedienende Programm überzeugte zudem auch preislich.

Softwarelösungen für EDI

Lobster_data wird bei Globus Fachmärkten schwerpunktmäßig für EDI Anwendungen, also dem elektronischen Austausch von Daten (Electronic Data Interchange), für spezifische Lieferanten eingesetzt und fungiert als zentraler Server, der die kompletten Daten der Warenwirtschaft von allen Märkten und dem Online-Shop koordiniert. Das System erfasst das Versenden der Order, den Erhalt des Lieferscheines und der Rechnung vom Lieferanten, den Versand der Abverkaufsdaten an die Lieferanten, die automatisch eine Bestellung generieren, sowie die Lagerbestände der einzelnen Märkte. Circa 50 Lieferanten werden von Globus Fachmärkte über Lobster_data abgewickelt. Die Datenmenge wird von Lobster_data mühelos verarbeitet, getrackt und zusammengefasst.

Automatisierte Fehlermeldungen für einen reibungslosen Ablauf

Der IT-Support, verantwortlich für EDI bei Globus Fachmärkte, ist begeistert von der Leistung der Lobster_data_Server sowie den statistischen Auswertungsmöglichkeiten, die Lobster_data zur Verfügung stellt. „Die Statistik zeigt sehr übersichtlich, was in dem System gelaufen ist, wie viele Orderdaten, Lieferungen, Rechnungen etc. erstellt wurden. Mit Lobster_data haben wir die Prozesse jederzeit im Überblick und können sehr schnell reagieren, wenn einmal auch etwas nicht funktionieren sollte.“ Dafür sorgt eine Fehlermeldung, die Lobster_data automatisch generiert und versendet. „Ähnlich funktioniert auch das Debugging. Dabei wird bei Daten in der Eingangsdatei sofort geprüft, ob diese im richtigen Feld aufgenommen sind. Falls dies nicht der Fall ist, wird dies sofort korrigiert“, ergänzt IT-Leiter Martin Fries, der darin neben der schnellen und einfachen Anbindung der Software an bestehende Datenbanken einen weiteren Vorteil sieht. Ein großes Lob gibt es auch von ihm für den Support bei Lobster: „Der Support ist sehr gut erreichbar und überzeugt durch höchste Kompetenz und Freundlichkeit.“

Zufriedenheit von Anfang an

Die Begeisterung für das Softwaretool kam bereits bei der Implementierung des Systems auf. „Wir mussten die komplette Anwendung auf das neue System umstellen. Angefangen von der Installation des Systems, dem Erstellen der Mappings, der Testphase bis zum Anbinden der Partner, alles musste 1:1 übertragen werden. Das geschah in einer Rekordzeit von nur sechs Monaten“, freut sich die IT, „das ist für die Umsetzung solcher Prozesse ein enorm kurzer Zeitraum.“ Außerdem überzeugte, dass bei der Entwicklung der Mappings durch das sogenannte „Code a little and test a little“ die Möglichkeit bestand, immer nur kleine Teilbereiche zu konfigurieren und zu testen, und erst wenn diese funktionierten, weiter zu konfigurieren. „Bei anderen Systemen müsse erst das gesamte Programm komplett geschrieben werden. Kommt es dann zu einem Fehler, muss man alles erneut prüfen“, erläutert Fries.

Unternehmensporträt: Das Unternehmen Globus Fachmärkte mit Sitz im saarländischen Völklingen betreibt derzeit insgesamt 97 Märkte, davon 81 Globus Baumärkte, zehn hela Profi Zentren, sechs ALPHATECC. Elektrofachmärkte sowie einen eigenen Online-Shop. Mit über 8.600 Mitarbeitern, einem Umsatz von mehr als 1,7 Milliarden Euro und der höchsten Kundenzufriedenheit gehört das Unternehmen zu den namhaften Baumärkten der Do-it-yourself-Branche.