

Case Study Prozessoptimierung

Referenzkunde Elektro W. Böhme GmbH „Einführung eines digitalen Kassensystems“

Ein innovativer Lösungsansatz zur optimalen Unterstützung der Abläufe im Ladengeschäft sowie zur Umsatz- und Ertragssteigerung.

„Elektro Böhme“ wurde 1930 gegründet und ist nunmehr in der 3. Generation seit 80 Jahren in Familienbesitz und am Markt tätig. Das Warenangebot im Ladenlokal mitten in der City reicht von Living-Sortimenten, Hausgeräten, Deko-Produkten und Leuchten bis hin zu Elektroinstallationsartikeln. Ein Schwerpunkt des Unternehmens liegt in dem Bereich der Lichtwelten und der passenden Beleuchtung – sowohl für gewerbliche Kunden als auch für Privatkunden. Seien es Leuchten für das Arbeitszimmer, den Wohnbereich, für das Schlaf- und Kinderzimmer oder für den Außenbereich.

Eine Herausforderung des Elektrohändlers war das vorhandene Kassensystem. Die Bezahlung beim Einkauf erfolgte über eine elektronische Kasse und es wurden bislang noch Quittungen händisch mit Papier und Stift geschrieben. Diese Prozesse produzierten einen hohen Zeit- und Papieraufwand und führten sowohl zu Fehlerquoten in den Beständen als auch bei den Einnahmen. Zudem ist diese Art der Bezahlung nicht mehr zeitgemäß und serviceorientiert. Im Rahmen eines Digital-Projektes entschied sich das Unternehmen, ein modernes Kassensystem einzuführen, um die Prozesse effizienter zu gestalten. Wesentliches Ziel durch diese innovativen Maßnahmen war es, den

bürokratischen Aufwand zu reduzieren, einen schnellen und kompetenten Kundenservice am POS zu bieten sowie die Schaffung einer Datenbasis und technischen Infrastruktur.

Mit Julia Schiminski als Multi-Channel-Spezialistin mit Fokus auf Digitalisierung im Handel und der syspro, einem technischen Lösungsanbieter, realisierte Elektro Böhme ein innovatives Projekt, um die gewünschten Zielsetzungen zu erreichen. In einem ersten Schritt wurde eine Prozessanalyse durchgeführt, um eine Einsicht in die Kassenabläufe zu bekommen, Aufschluss über Schnittstellen zu Kunden und Lieferanten, aber auch einen Überblick zu den unterschiedlichsten Verantwortungsbereichen einzelner Mitarbeiter. Weiterhin lässt eine Prozessdokumentation Verbesserungspotenziale im Unternehmen erkennen und bildet die Grundlage für die Einführung digitaler Technologien. Wichtig war zudem ein frühzeitiges Involvieren der Mitarbeiter in die Planung und Verbesserung der Geschäftsprozesse. Dies steigert nicht nur die Motivation der Belegschaft, sondern auch die Akzeptanz der Veränderung. Vor der Installation wurde ein Pflichtenheft erstellt, damit das neue System die individuellen Anforderungen von Elektro Böhme erfüllt. Im Anschluss wurde die neue Kasse vor Ort im Ladenlokal eingeführt und damit einhergehend die neuen Prozesse definiert. Für eine einwandfreie Nutzung und schnelle Einarbeitung erhielten alle Mitarbeiter eine umfassende Kassen-Schulung.

Case Study Prozessoptimierung

DAS PROJEKT IN KÜRZE

Projektziele

- Hohe Serviceorientierung: Zeitersparnis an der Kasse und mehr Kundenzufriedenheit
- Berührungslose Abwicklung und kontaktlose Funktion
- Lückenlose Nachverfolgung aller Umsätze und Warenbewegungen, Stornos und Retouren
- Effiziente und digitale Geschäftsprozesse
- Schaffung einer Datenbasis und technischen Infrastruktur, um zukünftig Online- und stationäres Geschäft miteinander zu verzahnen

Ausgangssituation

Die Bezahlung beim Einkauf erfolgte über eine elektronische Kasse oder über eine Rechnungsstellung, Belege und Quittungen wurden noch händisch ausgestellt. Dies führte zu Stress bei den Mitarbeitern, umständlichen Prozessen und zu langen Wartezeiten bei Kunden. Es fehlte zudem eine moderne, technische Infrastruktur.

Projektvorgehen (Zeitraum über drei Monate)

- Prozessanalyse zur Erfassung der IST-Prozesse und Infrastruktur
- Erstellung eines Pflichtenheftes zur Definition der individuellen Anforderungen
- Konfiguration, Einrichtung und Test von Hard- und Software
- Installation und Go-Live mit dem neuen Kassensystem im Ladengeschäft
- Schulung der Mitarbeiter zur Einarbeitung und zur professionellen Nutzung
- Entwicklung der Soll-Prozesse durch den Einsatz der neuen Technologie

Projektergebnisse

- Zeitersparnis beim Kassiervorgang „Barzahlung“: ca. 1 Minute (vorher: 2 Minuten 10 Sekunden, nachher: ca. 55 Sekunden)
- Zeitersparnis beim „Kassenabschluss“: ca. 10 Minuten (vorher: 15 – 18 Minuten, nachher: ca. 5 – 10 Minuten)
- Zeitersparnis bei einem „Umtausch“: ca. 12 Minuten (vorher: ca. 20 Minuten, nachher: ca. 8 Minuten)