

Wenn Zahnräder ineinander greifen

Die Loxxess AG übernimmt im Zuge des Outsourcings auch Fulfillment-Dienste wie Kundenservice, Versand oder Zahlungseinzug. Zu den wichtigsten Wettbewerbsvorteilen von Loxxess gehören effiziente, ganzheitliche Logistikkonzepte. Loxxess verfügt über rund 600.000 qm Lagerfläche und erzielte 2012 einen Umsatz von 130,9 Millionen Euro. An 26 internationalen Standorten beschäftigt das Unternehmen 1.600 Mitarbeiter.

Ergebnis/Nutzen

Mit KatarGo und Dynamics NAV gelang es Loxxess, geschlossene Prozessketten aufzubauen. Das hohe Automatisierungsniveau entlastet die Mitarbeiter und sorgt für schnelle, sichere Arbeitsabläufe. Mit den freien Kapazitäten verbesserte das Unternehmen den Kundenservice

Branche

Transport, Logistik & Fulfillment

Land

Deutschland

Anzahl Mitarbeiter

1.600

Anzahl User

25

Nehmen Sie Kontakt auf mit

Loxxess AG

www.loxxess.de

“Die Performance von KatarGo und Dynamics NAV ist hoch. Dadurch konnten wir die Arbeitsbelastung bei Routinetätigkeiten deutlich reduzieren. Mit den freien Ressourcen bauen wir den Service für unsere Kunden weiter aus.”

Marcel Breusch, Mitglied der Geschäftsleitung bei der Loxxess AG.

Wer im Internetgeschäft erfolgreich sein will, benötigt eine funktionierende Logistik. Viele Unternehmen beauftragen deshalb Fulfillment-Dienstleister wie die Loxxess AG mit der Abwicklung von Verkäufen, Retouren und Lagerhaltung. Ein komplexes Geschäft, denn die Prozesse müssen nicht nur effizient laufen, sondern auch nahtlos in die Systeme der Auftraggeber übergehen. Bei Firmen, die das B2C-Geschäft bedienen – also direkt an Endkunden liefern – funktionierte das bei Loxxess lange Zeit mit einer speziell ausgerichteten ERP-Software. Allerdings wuchsen B2C- und B2B-Geschäft im Laufe der Zeit zusammen. So sollten nicht nur Endkunden eines Landes beliefert werden, sondern auch Shops oder Tochterfirmen anderer Länder. Je stärker das B2B-Segment des ehemaligen B2C-Kunden wuchs, desto größer wurde der manuelle Aufwand für die Mitarbeiter. Loxxess entschloss sich daher zu einem Wechsel auf eine internationale, flexible Unternehmenssoftware. Seitdem profitiert der Fulfillment-Dienstleister auch in diesem Kundensegment von einem hohen Automatisierungsniveau und geschlossenen Prozessketten. Während die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter sank, konnte der Kundenservice weiter ausgebaut werden.

Auf den ersten Blick könnte man meinen, dass Erfolg im Online-Handel allein eine Frage der Technik ist: Je raffinierter der Webshop und je höher die Präsenz auf den Internetmarktplätzen, desto größer die Umsatzchancen. Wirklich nachhaltig ist Erfolg im Internet jedoch nur, wenn auch der Service stimmt. Und der ist vor allem eine Frage der Logistik. Schließlich sind beim E-Commerce unzählige Sendungen zu lagern, zu kommissionieren, zu verpacken und zu versenden – und das zu möglichst geringen Prozesskosten. Eine wachsende Zahl mittelständischer und großer Betriebe lagert den Job deshalb an Spezialisten wie die Loxxess AG aus. Der Dienstleister übernimmt für Unternehmen wie beispielsweise Mercedes Benz Accessoires, Veltins und HD+ das komplette Fulfillment. An 26 Standorten in



Mithilfe von KatarGo und Microsoft Dynamics NAV gelang es der Loxxess AG, Prozesse zu automatisieren und Mitarbeiter zu entlasten.

Deutschland, Polen und Tschechien kümmern sich rund 1.600 Mitarbeiter um den Kundenservice, die Logistik oder den Zahlungseinzug. Zu den wichtigsten Wettbewerbsvorteilen von Loxxess gehören integrierte Logistikkonzepte, die auch bei einer Kombination von B2C- und B2B-Geschäften trotz niedriger Lagerbestände eine hohe Warenverfügbarkeit gewährleisten. Die Loxxess AG verfügt über rund 600.000 qm Lagerfläche und erzielte 2012 einen Umsatz von 130,9 Millionen Euro. „Ohne ein anspruchsvolles Logistik-Fulfillment wäre E-Commerce kaum denkbar. Mit unseren Diensten schließen wir die Lücke zwischen Herstellern und Händlern auf der einen, sowie den Kunden auf der anderen Seite“, unterstreicht Marcel Breusch, Mitglied der Geschäftsleitung bei der Loxxess AG. Ob es sich um das B2B- oder B2C-Umfeld handelt, spielt dabei keine Rolle.

IT-Infrastruktur als Wachstumsbremse

Ein Knackpunkt des Fulfillment-Geschäfts ist, dass die ausgelagerten Teilprozesse perfekt in den Gesamtvorgang eingebunden sein müssen, sodass weder zeitliche noch kostentechnische Nachteile entstehen. Das funktioniert jedoch nur, wenn die Unternehmenssoftware des Dienstleisters exakt auf die Systeme der Kunden abgestimmt ist. Um sich den unterschiedlichen Kundenwünschen besser anpassen zu können, benötigte die Loxxess AG ein offenes und flexibles ERP-System. Eines, das bei veränderten Marktstrategien ohne zu murren mitzieht. Die vorhandene Software wurde den steigenden Anforderungen nur teilweise gerecht. „Das System war speziell auf das B2C-Umfeld ausgerichtet. Spezielle Funktionen zum B2B-Umfeld erforderten zum Teil aufwendige Workarounds“, erinnert sich Marcel Breusch. Hinzu kam die mangelnde Internationalität: Für jede Auslandsgesellschaft war ein eigener Mandant anzulegen. Dementsprechend aufwendig war es, die Ergebnisse für das Reporting zu konsolidieren. Ein Manko, das zur Bremse für das künftige Unternehmenswachstum zu werden drohte.

Branchenfunktionen waren entscheidend

Um die steigenden Anforderungen zunehmend globaler Märkte langfristig zu erfüllen, suchte Loxxess Anfang 2012 nach einer Unternehmenssoftware, mit der sich E-Commerce, Lagerverwaltung und Warenwirtschaft enger verknüpfen ließen. Wegen der hohen Komplexität begleitete eine Unternehmensberatung Prozessanalyse und Softwareauswahl. Wichtige Aspekte bei der Marktsondierung waren die Internationalität, die Flexibilität der Programmstruktur und die Unterstützung mehrerer Mandanten. „Ebenso wichtig war für uns eine offene technische Basis. Schließlich müssen wir die unterschiedlichsten Webshops, Warenwirtschafts- und Buchhaltungssysteme integrieren“, erklärt Marcel Breusch. Auf der Branchenmesse NEOCOM traf Loxxess erstmals auf die TSO-DATA GmbH. Das Osnabrücker Business-Systemhaus stellte dort die Versandhandelslösung „KatarGo“ auf Basis der Unternehmenssoftware Microsoft Dynamics NAV vor. Wenige Monate später, im Juli 2012, erhielt TSO den Zuschlag für das Projekt. Aus technischer Sicht war die einfache Verbindung der Kunden-Webshops mit dem BackOffice ausschlaggebend.

Das Projekt im Überblick

Logistiksoftware	Microsoft Dynamics NAV & KatarGo
Eingesetzte Technologien	Microsoft SQL Server Microsoft SharePoint Server
Schnittstellen	SAP Microsoft Office Microsoft Exchange Server eBay Amazon TARGIT (Business Intelligence) EDI Logistiksysteme
Anzahl der Mandanten	4
Standorte	26

Zudem enthielt die Branchenlösung bereits viele handelspezifische Anforderungen. Das ersparte dem Fulfillment-Dienstleister individuelle Anpassungen. „Mindestens ebenso wichtig war für uns die Branchenerfahrung der TSO. Das gab dem Projekt die notwendige Sicherheit“, begründet Marcel Breusch die Wahl. Da KatarGo alle gängigen Sprachen und Währungen beherrscht, stand auch dem internationalen Einsatz nichts im Weg.

Geordnete Mandantenumstellung

Der Startschuss für die Implementierung fiel im August 2012. Da die Umstellung der einzelnen Mandanten durchaus komplex ausfallen konnte, ging das Projektteam schrittweise vor. Die Herausforderungen lagen dabei auf mehreren Ebenen: So galt es beispielsweise in der Logistik, die separat laufende Lagerwirtschaft über automatisierte Schnittstellen einzubinden. Zudem kamen bei jedem Mandanten individuelle Besonderheiten – wie etwa spezielle Prozesse, Formulare oder Belege – hinzu. „Kein Verkauf gleicht dem anderen. Das gilt natürlich auch in umgekehrter Richtung: Bei Rücknahmen“, weiß Marcel Breusch. Zudem galt es, die einzelnen Mandanten an unterschiedliche Systeme anzubinden, um die Prozessketten zu schließen. Eine weitere Baustelle betraf das Reporting: Hier waren umfangreiche Berichte aufzubauen, die beispielsweise Zahlen zu den einzelnen Webshops beleuchten, Artikelumsätze analysieren oder Hintergrundinformationen zu Retouren liefern. Im April 2013 startete Loxxess mit dem ersten Mandanten: Veltins. Im Mai, Juni und August gingen drei weitere ans Netz. Die Zusammenarbeit mit der TSO bewertet Marcel Breusch durchweg positiv: „Die TSO erwies sich als kompetent und flexibel. Die Ressourcenverfügbarkeit war sehr gut, sodass die Knackpunkte des Projekts schnell gelöst waren.“

Ausgefeilte Technologie

Derzeit arbeiten rund 25 Mitarbeiter mit Microsoft Dynamics NAV. Loxxess betreibt die ERP-Software in Eigenregie auf Basis des Datenbanksystems Microsoft SQL Server. Für die einzelnen Mandanten bestehen Anbindungen, zum Beispiel an Microsoft Exchange Server, Microsoft Office oder SAP.

Die Branchenlösung KatarGo steuert unter anderem die Mehrsprachen-, Mehrwährungs- und Multi-Channel-Fähigkeit bei. Darüber hinaus sorgt die Middleware „Dreamrobot“ für eine einfache Anbindung von Online-Marktplätzen wie eBay oder Amazon. Individuelle Schnittstellen runden den Bereich „Webshop“ ab.

Mithilfe des „WMS-Connect“-Moduls von der TSO-DATA gelang es, die Logistiksysteme der Loxxess AG zu integrieren. Weitere externe Systeme werden über die Electronic Data Interchange (EDI)-Schnittstelle eingebunden. Zu den Anwendungsgebieten zählt hauptsächlich der elektronische Austausch von Rechnungsbelegen, aber auch der Datenaustausch mit Payment Providern, um den Zahlungseinzugs- und Erstattungsprozess zu rationalisieren.



TSO-DATA zählt zu den führenden Microsoft Business Solutions Partnern in Deutschland. Ein Team aus über 85 Mitarbeitern implementiert individuell angepasste Unternehmenslösungen auf Basis von Microsoft Dynamics NAV und Microsoft Dynamics CRM. Zielgruppe sind der Versandhandel sowie andere mittelständische Unternehmen aus den Bereichen Handel & Fertigung. TSO-DATA bündelt seine Kompetenzen unter einem Dach und ist so in der Lage, neben dem Full-Service auch eine ganzheitliche, nachhaltige Projektbetreuung zu gewährleisten.

Nehmen Sie Kontakt auf mit
TSO-DATA GmbH



www.tso.de
www.katargo.de

Microsoft Partner

Microsoft Dynamics NAV
Gold Enterprise Resource Planning
Silver Business Intelligence
Silver Midmarket Solution Provider

Um die Vorteile des Dokumentenmanagementsystems zu nutzen, entschied Loxxess, Microsoft SharePoint 2013 einzuführen. Heute werden Dokumente direkt aus KatarGo heraus auf SharePoint abgelegt. Die Verbindung zwischen beiden Systemen wird über das Modul „SharePoint Connector“ realisiert.

Effiziente Prozesse, besserer Service

Mit KatarGo und Dynamics NAV erreichte Loxxess eine deutlich höhere Prozesseffizienz. Die Daten aus den E-Commerce-Systemen werden automatisch an die Logistik übergeben – nicht nur beim Verkauf, sondern auch bei den Retouren. „Früher mussten wir häufig manuell eingreifen, um Informationen zwischen verschiedenen Systemen zu übertragen. Das können wir uns mit KatarGo sparen“, freut sich Marcel Breusch. Gleichzeitig gelang es dem Projektteam, die Prozessqualität an den entscheidenden Stellen zu verbessern: So sorgt beispielsweise eine Plausibilitätsprüfung dafür, dass Aufträge, die aus den Webshops übernommen werden, den Anforderungen des Systems entsprechen. Da fehlerhafte Vorgänge bereits im Vorfeld verifiziert werden, sinken potenzielle Störfaktoren im laufenden Prozess. Gleichzeitig entfällt die sonst oft übliche manuelle Überprüfung.

Das hohe Automatisierungsniveau sorgt für mehr Prozesssicherheit. Mit KatarGo und Dynamics NAV konnte die Loxxess AG die Fehlerquote deutlich senken. „Die Mitarbeiter sind mit der neuen Software zufrieden. Kein Wunder, denn die Performance ist hoch und wir konnten die Arbeitsbelastung durch Routinetätigkeiten deutlich reduzieren. Mit den freien Ressourcen bauen wir den Service für unsere Kunden weiter aus“, unterstreicht Marcel Breusch. Loxxess profitiert allerdings nicht nur im operativen Geschäft von der neuen Unternehmenssoftware: Im Umfeld der IT sank der Wartungsaufwand, während Datenschutz und Datensicherheit höchste Anforderungen erfüllen. „Wenn alle Kunden umgestellt sind, überwachen wir nur noch ein System – und können die einzelnen Mandanten sauber voneinander trennen“, bestätigt Breusch. Mit KatarGo und Dynamics NAV ist Loxxess schlagfertig und zukunftssicher aufgestellt.

Ausbau geplant

Im Moment ist das Projektteam damit beschäftigt, die verbliebenen drei Mandanten hinsichtlich einer Umstellung auf die neue Unternehmenssoftware zu prüfen. Parallel hierzu laufen bereits die ersten Optimierungsprojekte: So wurde zum Beispiel der in Zukunft immer wichtiger werdende Retourenprozess angepasst und optimiert. Dieser ist nun zu 100% an den lagerlogistischen Prozessen bei Loxxess ausgerichtet und bietet damit speziell in Multi-User-Standorten deutliche Verbesserungen durch einheitliche Prozesse.

Nächste Schritte

- [Nehmen Sie Kontakt auf mit Microsoft Dynamics](#)
- [Weitere Kundenreferenzen finden Sie hier](#)
- [Finden Sie die passende Microsoft Dynamics Lösung für Ihr Unternehmen](#)

Weitere Informationen über Microsoft Dynamics:
www.microsoft.com/de-de/dynamics

Microsoft