

Schnell, effizient und automatisiert



Das Unternehmen Nuovo Gerhó verbindet Produktkataloge, Direktvertrieb und Online-Business zu einem effizienten Vertriebsnetz. Ein hohes Maß an Softwarebasierten Automatismen, die durch das ERP-Softwareprogramm Radix erzielt wurden, ermöglichen dem Unternehmen unter anderem schnelle Lieferzeiten.

30.000 Kunden zählen zu den Auftraggebern von Nuova Gerhó – mit welchen Hilfsmitteln bewältigen Sie diesen verwaltungstechnischen Aufwand?

Laura Spinelli und Dietrich Gallmetzer: Die verwaltungstechnische Arbeit durchläuft zwei Phasen: Zum einen die Akquisition des Kunden und zum zweiten die Phase der Kundenbindung, die – im Gegensatz zu einigen Jahren früher – wesentlich mehr Einsatz benötigt. Noch vor einigen Jahren machten die Kunden ausschließlich vom gedruckten Produktkatalog und vom direkten Verkauf Gebrauch. Heute sind diese Verkaufssysteme durch unseren Online-Shop, das Tele-Marketing und durch ein Kundeninformationssystem mittels E-Mail ergänzt. Somit stehen unseren Kunden nun zahlreiche Möglichkeiten zur Verfügung, um ihre Bestellung aufzugeben: das klassische Telefonat, die Faxbestellung, unsere Vertreter, die in ganz Italien agieren, das Telemarketing und der Online-Shop. Der Online-Shop wurde durch die yooGET-Technologie erweitert: Dadurch können unsere Kunden mit einem Lesegerät, dem Clicker, ihre Waren aus dem Katalog direkt in den Warenkorb des Onlineshops legen. In unserem Verkaufsbüro stehen zehn Mitarbeiter zur Verfügung, die täglich den Kunden Auskunft und Hilfestellungen geben. Unsere Einkaufsabteilung sorgt dafür, dass im Warenlager die Produkte stets in ausreichendem Maße vorhanden sind und die Kunden schnell beliefert werden können. Unterstützt werden die Mitarbeiter durch ein geeignetes Software-Programm, das alle notwendigen Informationen wie Abgabezeiten, Lager-

bestand, Verkaufsvorhaben und ähnliches übermittelt.

Sie gewährleisten in ganz Italien eine Lieferfrist von 24 Stunden: Wie hilft Ihnen die ERP-Software Radix die eingehenden Bestellungen so zu bearbeiten, dass diese schnelle Lieferung möglich wird?

Die Verwaltung der eingehenden Bestellungen wurden durch die ERP-Software Radix und e-Radix sehr automatisiert: Beispielsweise werden dadurch die Bestellungen in unserem Onlineshop direkt, ohne Benutzereingabe, ins System übernommen. Unsere Mitarbeiter können die Dateneingaben unserer Kunden einheitlich überprüfen und in Folge den Auftrag sofort an das Magazin weiterleiten, wo die Produkte direkt ausgeliefert werden. Dieser Prozess benötigt sehr wenig Zeitaufwand und erlaubt es uns, den Kunden eine Lieferfrist von 24 Stunden anzubieten.

1999 erschien der erste Online-Katalog des Unternehmens. Heute nutzen sie die neuesten Techniken wie beispielsweise die Verbindung zwischen der ERP-Software radix und e-radix mit der yooGET-Technologie, die ein

Produkt aus dem Katalog direkt in den persönlichen Warenkorb des e-Shops transferiert. Welche Vorteile ergeben sich daraus für Ihr Unternehmen und für den Kunden?

Unser Unternehmen profitiert auf vielfältige Weise von diesen neuen Systemen. Den Kunden ermöglicht die yooGET-Technologie eine schnelle und einfache Bestellung: Sie halten einfach das Lesegerät auf den grafischen Code, der in unserem Katalog neben jedem Produkt und dessen Artikelnummer abgedruckt ist, und der Kunde wird dadurch direkt mit der Bestellseite im Internet verbunden. Hier muss er nur mehr die gewünschte Mengenzahl des Produktes eintragen. Die Bestellung wird automatisch ins e-Radix übertragen und kann somit von uns sofort abgewickelt werden. Der verwaltungstechnische Aufwand ist für die Mitarbeiter sehr gering und der Kunde erhält die Ware in kürzester Zeit.

Ihr Vertriebsnetz umfasst den direkten Verkauf durch Niederlassungen, durch Vertreter oder durch das Online-Magazin Gerhó Magazine: Durch welches System koordinieren Sie alle Aufträge und gewährleisten zudem deren Rückverfolgbarkeit?



Laura Spinelli und Dietrich Gallmetzer



Zum einen ist ein motiviertes Team vonnöten, zum anderen hilft uns das ausgezeichnete Verwaltungssystem, unnötige Abläufe zu vermeiden und sich auf die wirklich wichtigen, effizienten Arbeiten zu konzentrieren. Die Automatisierung der Bestellungen und ein für unsere Verkaufsmitarbeiter eigens entwickeltes Programm für die Auftragsabwicklung, welches den Mitarbeitern alle nötigen Informationen schnell bereitstellt, sorgen für einen effizienten und koordinierten Ablauf.



Nuovo Gerhó dental division

Das Unternehmen Nuovo Gerhó vertreibt italienweit Produkte und Systeme mit Eigenmarken sowie von namhaften Herstellern für Zahnärzte und Zahntechniker. Das Unternehmen wurde 1988 gegründet und ließ eine Marktstudie in Auftrag geben, um die sich zu jener Zeit stark verändernde Geschäftsbeziehungen zwischen Firmen, Importeuren, Depots, Labors und Zahnärzten auszuloten. Aufgrund der Analyse schlug Nuova Gerhó einen neuen Weg in der Materialverteilung und Systematik ein: 1999 erscheint

erstmalig das Gerhó Magazin, der erste italienische Katalog für den Direktverkauf von Produkten und Systemen für zahn-technische Labors. 2002 folgt der erste Online-Katalog „Studio-Line“.

Mit seinem neuen Handelssitz in Terlan bietet Nuova Gerhó ein bestens ausgestattetes Lager, durch die Automatisierung der Auftragsannahme und -bearbeitung liefert das Unternehmen italienweit innerhalb kürzester Zeit. Den Kunden steht zusätzlich ein Technik Team zur Verfügung, das professionelle technologische Beratung anbietet. Im Jahre 2006 konnte Nuova Gerhó 30.000 Kunden zählen.

www.gerho.it



Rapida, efficiente, automatizzata



La società Nuova Gerhó unisce cataloghi di vendita, distribuzione diretta e vendite on-line in un'unica ed efficiente rete commerciale. L'alto grado di automatizzazione su base software ottenuta grazie al programma ERP Radix, consente inoltre all'impresa di abbreviare notevolmente i tempi di consegna.

I clienti della Nuova Gerho' sono 30.000. Quali sono i mezzi che utilizzate per coordinare tutto il lavoro gestionale?

Il lavoro gestionale si suddivide in più fasi: l'acquisizione della clientela ed il suo consolidamento che, rispetto a qualche anno fa, si è ampliato notevolmente. Una volta, infatti, ci si avvaleva principalmente del catalogo cartaceo e della forza vendita; da qualche anno questi sistemi sono affiancati dal nostro negozio on-line, da un lavoro di telemarketing, da un sistema di informazione alla clientela tramite l'invio di e-mail (CRM).

La trasmissione ordini consente alla nostra clientela una notevole ampiezza di scelta: dalla classica telefonata, all'invio di un fax,

all'intermediazione della nostra forza vendita distribuita in maniera uniforme su tutto il territorio italiano, al nostro servizio di telemarketing fino ad arrivare ai sistemi più tecnologici come l'uso del nostro negozio on-line e la possibilità di renderlo ancora più veloce e semplice tramite il nostro clicker.

Un ufficio vendite che si avvale di 10 collaboratrici disponibili a dare informazioni e aiuto alla clientela dalle 8 del mattino alle 6 di sera con orario continuato.

Un valido ufficio acquisti che permette al nostro magazzino di avere una disponibili-



704

lità prodotti adatta a soddisfare velocemente tutte le esigenze della clientela. Un programma adatto che mette in condizione i responsabili di questo reparto di avere tutte le informazioni necessarie alla gestione di un lavoro così delicato (evasione ordini fornitori, tempi di consegna, giacenze, previsioni di vendita ecc.).

La Nuova Gerhó garantisce un tempo di consegna di 24 ore in tutta Italia. Com'è possibile garantire questo servizio usando il software ERP Radix?

Il lavoro del ricevimento ordini si è molto automatizzato. Negli ultimi anni si è infatti consolidato l'utilizzo di sistemi informatici (es. on-line shop) che permette l'inserimento automatico dell'ordine nel nostro gestionale dando la possibilità ai nostri collaboratori di limitarsi a controllare il solo inserimento dei dati del cliente e passare quindi subito l'ordine al magazzino per l'evasione. Questo processo è molto veloce e ci permette quindi di garantire l'avvio della spedizione lo stesso giorno del ricevimento per tutti gli ordini che arrivano entro le ore 14.00.

Nel 1999 è uscito il primo catalogo on-line della Vs. azienda. Oggi utilizzate nuovissime tecnologie, lo shop e-Radix in combinazione con il clicker per ordinare direttamente dal catalogo evitando la complessa navigazione.

Quali sono i vantaggi per la Vs. azienda?

I vantaggi per la nostra azienda sono vari. Innanzitutto un valido aiuto al cliente che, utilizzando il clicker (lettore ottico) posizionato sul tag stampato in corrispondenza di ogni codice articolo, viene collegato direttamente alla pagina d'acquisto dello stesso trovandosi nella condizione di dover unicamente inserire la quantità desiderata. In più, l'inserimento automatico in e-radix e quindi la possibilità dell'evasione immediata dell'ordine.

Le Vs. vendite avvengono tramite filiali, rappresentanti, vendita on-line. Quali sono i segreti per coordinare tutti gli ordini e garantire un controllo completo dei flussi interni?

E' sicuramente indispensabile avvalersi di un team affiatato e collaborativo che, con l'aiuto di un ottimo sistema informatico, permette di tagliare i tempi morti e potersi quindi concentrare su un lavoro qualificato ed efficiente. Automatizzare il più possibile il ricevimento ordini, come dicevo prima, tramite on-line shop e, per la nostra forza vendita, un programma esclusivamente dedicato a loro, studiato per l'inserimento ordini e per dare loro la possibilità di avere tutte quelle informazioni, necessarie ed in tempo reale, atte ad uno svolgimento proficuo e competente dell'attività.

699 692

Nuova Gerhó dental division

La società Nuovo Gerhó distribuisce in tutta Italia prodotti e sistemi dentistici e ortodontici con marchio proprio e di altre prestigiose case. Fondata nel 1988, l'azienda faceva presto realizzare uno studio di mercato onde appurare i rapporti commerciali esistenti fra produttori, importatori, depositi, laboratori e studi dentistici, soggetti, in quell'epoca, a profondi cambiamenti. I risultati di quell'indagine indussero Nuova Gerhó a imboccare una nuova strada nel campo della distribuzione dei materiali e dei sistemi: nel 1999 esce per la prima volta la rivista Gerhó, il primo catalogo italiano destinato alla vendita diretta di prodotti e sistemi per laboratori ortodontici. Nel 2002 segue il primo catalogo in linea, "Studio-Line". Con la nuova sede commerciale di Terlano (BZ), Nuova Gerhó si avvale di un attrezzatissimo deposito che grazie all'automatizzazione delle operazioni di accettazione ed evasione degli ordini consente di effettuare consegne in tutta Italia in tempi davvero brevissimi. A disposizione della clientela, inoltre, uno staff tecnico in grado di offrire un servizio di consulenza tecnologicamente professionale. Nel 2006 Nuova Gerhó contava ben 30.000 clienti. www.gerho.it