

# Tradition auf neuen Wegen

## Nach Reifall optimale Strukturen für den Online-Handel

Eine Ladentheke, Angestellte in Kitteln und persönlicher Kundenkontakt – so verkaufte man im Jahr 1919. Die Metzlers verlegten sich auf Farben und Tapeten und gründeten ihr Geschäft in der Hamburger Hufnerstraße, knapp dreißig Jahre später zog man an die Salseler Chaussee. Freundschaftliche Kontakte zur Familie des Malermeisters Braun wurden gepflegt, und schließlich wurde aus zweien eins: ein Geschäft und eine Familie. Die Tradition mit Farben, Schiffsfarben, Autolacken, Tapeten blieb, gleichzeitig wurde das Sortiment vorausschauend ergänzt. Und die jüngste Generation verlängerte die Ladentheke schließlich in die ganze Welt: Michael Braun gründete 2003 den Internetableger Exclusiv-Home GmbH und vertreibt seitdem vor allem Sonnenschutz Markisen und Solaranlagen, Klima- und Wärmetechnik, Antriebstechnik, LED Leuchten und Motorleinwände. Rund hundert Mitarbeiter sind inzwischen in ganz Europa beschäftigt und fertigen die Qualitätsprodukte nach individuellen Vorgaben auch selbst.

### Der richtige Weg

Neue Verkaufswege erforderten neue Techniken. Aber schon bald gelangte die zunächst eingesetzte Software an ihre Grenzen. Mit dem eBay-Programm Afterbuy klappte zwar die Kaufabwicklung, eine Anbindung an die Warenwirtschaft fehlte jedoch. „Wir konnten z. B. den Kunden keine Bestellvorschläge anzeigen oder keinen Lagerabgleich machen.“ Michael Braun suchte nach einer Alternative und entschied sich für ein Produkt einer bekannten Softwarefirma. „Ein Reifall. Von uns benötigte Funktionen waren nicht wie versprochen im Standard enthalten, und das System funktionierte vorne und hinten nicht.“ Der Shop war zeitweise nicht erreichbar, weil der Server immer wieder ausfiel. Auf Empfehlung eines Geschäftskollegen testete Michael Braun 4SELLERS von logic-base. „Die Live-Softwaredemo hat mich überzeugt, keine Katze im Sack zu kaufen.“ Er wagte die erneute Investition – und hat es nicht bereut. „Wir bekamen ein professionelles Pflichtenheft, das zeitnah umgesetzt wurde.“ Die Mitarbeiter konnten anschließend sofort loslegen, aufwändige Schulungen benötigten sie dank der intuitiven Benutzerführung nicht.

### Firma:

Exclusiv-Home GmbH

### Sitz:

Seevetal Hamburg

### Geschäftsführer:

Michael Braun

### Mitarbeiter:

100 (Verkauf, Produktion, Logistik)

### Branche:

Markisen, Wintergartenbeschattung, Solarkollektor und Leinwände

### Vertriebswege:

Webshop, eBay, Telefon

### Internet:

[www.exclusiv-home.de](http://www.exclusiv-home.de)

„Nach wiederholt schlechten Software-Erfahrungen standen wir der Investition in eine neue Software zunächst misstrauisch gegenüber. Ohne Grund: Mit 4SELLERS haben wir endlich die Lösung gefunden, die unsere Anforderungen perfekt abdeckt und vor allem hält, was sie verspricht.“

### Michael Braun

Geschäftsführer der Exclusiv-Home GmbH



4SELLERS

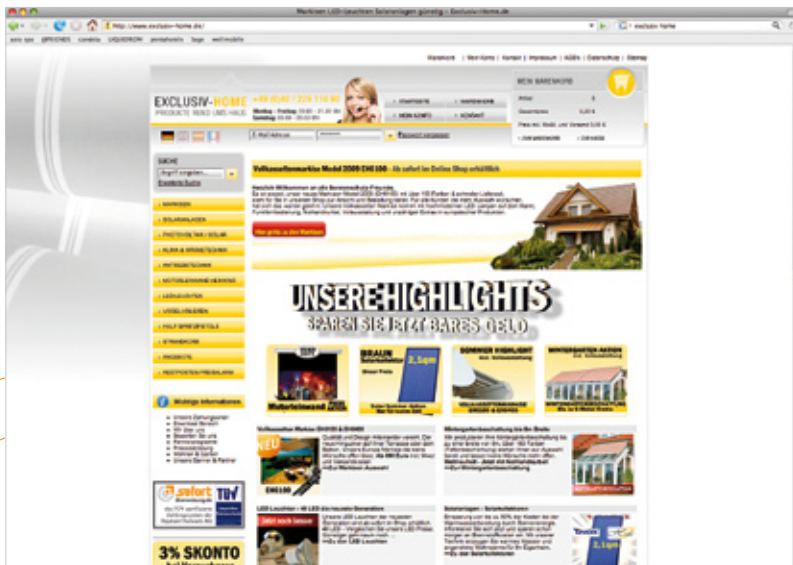
### Die Lösung aus einer Hand

Ein wesentlicher Grund für die Entscheidung war die Geschlossenheit der Lösung und dass sie aus einer Hand kommt. „Die Hardware wird ebenso betreut wie die Software. Vorher haben wir sehr viel Zeit verloren, da wir bei jeder winzigen Anpassung sämtliche beteiligten Firmen einbinden mussten“, erklärt Michael Braun. Von der Warenwirtschaft über den Webshop bis zur Anbindung an eBay sind jetzt alle relevanten Bereiche ohne anfällige Schnittstellen integriert. Der Bestand wird zentral verwaltet, Änderungen an einer Stelle werden sofort an allen anderen übernommen. Auch die über Europa verteilten Produktionsstätten sind angebunden. Für Michael Braun ein weiterer Vorteil. „Der Bedarf und die Bestände sind zentral erfasst und von allen einsehbar. Nachbestellungen für die Produktion werden ebenso schnell

vorgeschlagen und getätigt wie für das Lager. Verzögerungen werden minimiert und dem Kunden kann jederzeit Auskunft über die Lieferzeit und den Stand seiner Bestellung gegeben werden.“

Insgesamt wurden die Abläufe mit 4SELLERS wesentlich optimiert, die einzelnen Schritte vom Lagerabgleich über das Mahnwesen laufenweitestgehend ohne manuelle Eingriffe ab. Durch automatische Benachrichtigungen wurden Versandanfragen deutlich reduziert. „Dadurch haben wir zwei Mitarbeiter abziehen und für den Verkauf einsetzen können.“ Dort sind sie gefragt, denn im Telefonverkauf und in der Antragsannahme verzeichnet Exclusiv-Home seit Einführung von 4SELLERS eine deutliche Zunahme.

Für Michael Braun zahlt sich die Software spätestens hier aus. „Sie verschafft uns mehr Zeit, uns auf das Geschäft zu konzentrieren.“



4SELLERS