

Zentrale Steuerung der gesamten internen Prozesse Steps
Business Solution für Handel & eCommerce

„Immer den richtigen Ton getroffen“

Der Kunde

Die Synthax GmbH ist ein Systemhaus für tontechnische Produkte, Systeme und Dienstleistungen der Audioindustrie mit den Unternehmensschwerpunkten Entwicklung, Beschaffung, Marketing, Vertrieb, Service und Logistik. Seit mehr als 20 Jahren vertreibt und betreut die Synthax GmbH hochwertige und exklusiv angebotene Audiotechnik in Deutschland, Österreich, Schweiz und Benelux. Die hohe Kundenzufriedenheit liegt an der Kompetenz und dem Engagement der Mitarbeiter. Viele haben jahrelange Erfahrung als Musiker, Techniker oder Toningenieure – und alle verbindet die Leidenschaft für Musik und Technik.



Die Ausgangslage

Als exklusiver Generalimporteur für Audiotechnik ist für Synthax das oberste Ziel, Fachhändler und Unternehmen der Audio-Branche

- ständig über wichtige technische Neuerungen zu informieren
- kompetent & professionell zu beraten
- exzellente & innovative Produkte anzubieten
- maßgeschneiderte Lösungen zu präsentieren

Das bedeutet, dass ein interner Austausch bzw. ein Hand-in-HandArbeiten aller Abteilungen zwingend notwendig ist. Nur so können Anfragen, Aufträge und Bestellungen umgehend bearbeiten und binnen kürzester Zeit versendet werden. Mit dem anfänglich eingesetzten Warenwirtschaftsprogramm war dies nicht möglich.

Die Herausforderung

Synthax suchte eine moderne und flexible CRM- & ERP-Lösung, die besonders folgende Prozesse unterstützt:

- zentrale Steuerung aller internen Prozesse
- Verzahnung aller Abteilungen
- Mandantenfähigkeit
- Planungssicherheit durch Lieferanten-Forecasts
- durchgängige Historie aller Lieferanten
- moderne Logistik für großzügigem Lagerbestand und kurze Lieferzeiten
- Leih- und Mietprozesse
- Reparaturverwaltung
- Anbindung an WebShop,
- Finanzbuchhaltung und Carrier-Software

„Steps ist die Zentrale unserer Firma, ohne die wir unsere Wachstum der letzten Jahre nicht geschafft hätten. Die Transparenz und Vollständigkeit der Lösung sowie die Nähe zum Hersteller geben uns die Sicherheit, jederzeit neue Prozesse implementieren zu können, um auch zukünftig unsere Ziele zu erreichen.“

Christof Mallmann (Geschäftsführer) Synthax GmbH

Die Lösung

Als Demoversion wurde Steps Business Solution von der Synthax vorab intern 6 Monate auf Herz und Nieren geprüft. Danach hat sich die Synthax GmbH für das System der Step Ahead entschieden. Ausschlaggebend dafür waren:

- Steps Business Solution als 1 System für alles
- Abbildung mehrerer Firmen als Mandanten
- Transparenz & passende Funktionalität
- aussagekräftige Reports & Analysen
- Verwaltung der Leih- und Mietprozesse & Reparaturen
- Offenheit für Anbindungen von Drittsystemen
- persönliche Betreuung durch die Step Ahead



Seit 2010 kommt Steps Business Solution für Handel & eCommerce mit 19 Anwendern mit folgenden Modulen zum Einsatz:

- CRM mit Kontaktmanagement, Serienmailings & Kampagnen für über 80 Zielgruppen
- Vertriebssteuerung & Verkaufsprojekte mit Verkaufschancen
- Angebots- & Auftragswesen
- Artikelverwaltung & Lagerverwaltung
- Kommissionierung & Inventur
- Servicemodul zur Reparaturverwaltung
- Leih- & Mietverwaltung
- Einkauf & Verkauf mit Angebot, Auftrag, Lieferschein, Rechnung & Gutschrift
- Grafische Mitarbeiterdisposition für Kundenservice & Aufgabenplanung der Mitarbeiter
- Outlook Integration für mobilen Außendienst & Kontakte für Outlook
- Vertragsverwaltung mit Rahmenverträgen
- Reporting & Analysen über Einkauf, Verkauf, aktuellen Artikelverkauf, Altgeräte, Lieferanten-Forecasts, Umsätze, Gewinne
- Projektmanagement für interne Prozesse
- Anbindung der SBS Rewe plus© V-Log Versandsoftware
- Anbindung des eigenen WebShops

Der Erfolg

Alle internen Prozesse werden über Steps Business Solution abgebildet. Es ist das zentrale System, das alles steuert. Aus diesem Grund wurde die CRM- & ERP-Lösung mit intensiven Schulungen implementiert. Der Geschäftsführer und 4 weitere Mitarbeiter erhielten noch tiefere Trainings und fungieren seither ständig als System-Ansprechpartner. Mit den Lieferanten-Forecastlisten und –Historien ist eine hohe Planungssicherheit gegeben. So können 3.000 Artikel und 300-500 Aufträge pro Monat verarbeitet werden. Gleichzeitig bewältigt Synthax mit dem integrierten Servicemanagement ca. 1.400 Reparaturprozesse pro Jahr. Trotz der aufwändigen Lagerhaltung – jeder Artikel wird bei Ankunft überprüft, ein Barcode gedruckt, eine deutsche Bedienungsanleitung bzw. Marketingmaterial beigelegt und neu eingeschweißt – kann mit der Lagerverwaltung ein großzügiger Lagerbestand und kurze Lieferzeiten garantiert werden.

Die Anbindung an die V-Log Versandsoftware mit der automatischen eMail-Sendung der Trackingnummer schafft zusätzlich eine hohe Liefersicherheit und Kundenzufriedenheit. So konnten im Lager Fehlerquellen erfolgreich minimiert werden.

Durch die Schnelligkeit und die Transparenz des Systems bei der Bearbeitung von Auftragseingang bis hin zur Rechnungstellung war sofort eine erhebliche Zeitersparnis zu erkennen.

2012 wurde die WebShop-Anbindung realisiert. Das Look&Feel wurde genau an die Synthax Homepage angepasst. Ziel ist es, kurzfristig alle 3.000 Artikel im WebShop anzubieten.

Der Ausblick

Synthax möchte in Kürze das Steps Self Service Portal und den User HelpDesk einführen. Mit welchem Ziel? Mit dem Mitarbeiterportal werden zukünftig in der Reparaturverwaltung Auswertungen pro Lieferanten gefahren, um heraus zu finden, welche Artikel eine hohe Fehleranfälligkeit aufweisen. Zukünftig wird noch ein Showroom eingerichtet, um Schulungen für Kunden und Lieferanten anbieten zu können.

www.synthax.de

„Weg vom Kistenschieber hin zum Dienstleister – mit der Durchgängigkeit von Steps ist es uns gelungen, kompetente und professionelle Dienstleistungen anzubieten, um maßgeschneiderte Lösungen umzusetzen und auch eden Service dazu anzubieten.“

Dominic Mayer-Lauingen (Logistik & Service) Synthax GmbH