

*„Wir benötigen eine umfassende Lösung, die unsere Anforderungen an das Finanzwesen, den Kundendienst und die Materialwirtschaft gleichermaßen abdeckt: eEvolution® wird bei uns sehr vielseitig eingesetzt.“*

Ralf Brüggemann,  
IT-Leiter, Gabelstapler-Center Kamen



## Gabelstapler-Center Kamen

Das Gabelstapler-Center Kamen ist ein Vertriebs- und Serviceunternehmen mit insgesamt drei Standorten in Nordrhein-Westfalen und Hessen. Bereits seit 1972 vertreibt das Unternehmen Gabelstapler namhafter Hersteller und erbringt hochwertige Serviceleistungen, wie beispielsweise Miete, Leasing, Fullservice, sowie Ersatzteil- und Kundendienst. 90 Mitarbeiter an den drei Standorten beweisen Tag für Tag große Flexibilität und Kundennähe. Um die Mitarbeiter bei ihren Tätigkeiten für die Kunden bestmöglich zu unterstützen, wird seit 1998 die Unternehmenssoftware eEvolution® eingesetzt. Da der Kundenservice im Unternehmen einen sehr hohen Stellenwert hat, wird zusätzlich das Servicemodul ASM für eEvolution® verwendet, das zur Steuerung der Servicetechniker und zur Überwachung von Servicevereinbarungen dient. Detaillierte Auswertungsmöglichkeiten in den Bereichen Lagerverwaltung, Einkauf, Vertrieb und Service sorgen für Transparenz und liefern wichtige Informationen für die Wirtschaftlichkeit der Unternehmensbereiche.

### Die wichtigste Herausforderung

Der Voll-Sortimenter für Gabelstapler bietet eine breite Palette an, die vom Vertrieb, über Vermietung, Service,

Leasing, Zubehörverkauf bis zu Fahrerschulungen reicht. Kunden unterschiedlicher Größenordnungen, vom kleinen Handwerksunternehmen bis zum internationalen Automobilzulieferer, werden mit individuell passenden Lösungen beliefert. Diese gesamte Bandbreite muss von der Unternehmenssoftware flexibel unterstützt werden.

### Lösung und Systemumgebung

- Unternehmenssoftware eEvolution®
- Servicemodul Advanced Service Management
- Oracle Datenbank
- 30 eEvolution®-Arbeitsplätze in Verwaltung, Vertrieb, Ersatzteilwesen und Service

### Der Hauptnutzen für den Kunden

- Einsatz der zukunftssicheren Unternehmenssoftware eEvolution®
- Terminüberwachung der jährlichen Prüfung nach UVV für alle verkauften Maschinen
- Kenntnis über die Ausstattung aller verkauften und reparierten Gabelstapler
- Softwareunterstützung für alle angebotenen Dienstleistungen
- Verwaltung einer großen Produktpalette mit riesigem Ersatzteilsortiment

- Ausgeklügelte Lagerverwaltung für schnellen Reparaturservice
- Steuerung von 35 Servicefahrzeugen und Technikern samt Material
- Überwachung der Einhaltung von Servicevereinbarungen
- Automatisierte Abrechnung aller Kundendienst- und Wartungsaufträge
- Auswertungsmöglichkeiten in allen Geschäftsbereichen
- Zentrale Abwicklung bundesweiter Aufträge für Großkunden
- Optimierung des Nutzungsgrades der Lösung durch den eEvolution® Implementierungspartner COMPRA

### Der nGroup Servicepartner

Der nGroup Servicepartner COMPRA aus Hildesheim ist seit vielen Jahren mit den Anforderungen von Produktions- und Handelsunternehmen vertraut. Besondere Expertise hat der Microsoft Gold Certified Partner COMPRA zudem in der Schaffung von integrierten Lösungen, die aus Microsoft Produkten und der Unternehmenssoftware eEvolution® bestehen.

Durch die Nähe zum Softwarehaus nGroup und seine spezialisierten Branchenkenntnisse sind zahlreiche kundenspezifische Bedürfnisse in die weitere eEvolution® Produktentwicklung eingeflossen. Großes Engagement, verbunden mit kreativen, modernen Lösungsansätzen führen zu einer hohen Kundenzufriedenheit. COMPRA versteht



sich als Ideenlieferant und Berater, beschäftigt an mehreren Standorten in Deutschland 40 Mitarbeiter und betreut mehr als 350 Unternehmenskunden.

#### Internetadressen:

[www.gabelstapler-center.de](http://www.gabelstapler-center.de)  
[www.compra.de](http://www.compra.de)  
[www.ngroup.info](http://www.ngroup.info)  
[www.eEvolution.info](http://www.eEvolution.info)  
[www.fitfuerdiezukunft.info](http://www.fitfuerdiezukunft.info)

## GABELSTAPLER CENTER KAMEN

### Gabelstapler-Center Kamen – Kompetenz, Kundennähe und Kundendienst

#### eEvolution® unterstützt flexible Vertriebsmodelle und schnelle Serviceeinsätze

Das Gabelstapler-Center Kamen ist der Ansprechpartner zum Thema Gabelstapler in Nordrhein-Westfalen, Hessen und Niedersachsen. Mit großer Flexibilität, Kundennähe und einem Team von über 90 Mitarbeitern an drei Standorten, vertreibt das Unternehmen seit 1972 die unterschiedlichsten Hochleistungsprodukte und erbringt umfangreiche Serviceleistungen. Im Vertrieb und Service bietet das Unternehmen flexible Lösungen, wie beispielsweise Neu- und Gebrauchstapler, Miete, Leasing, Fullservice, sowie einen Ersatzteil- und Kundendienst an. Das Unternehmen hat sich in den letzten fast 40 Jahren stark gewandelt. Stetig mitentwickelt und verändert hat sich seit 1998 auch die im Unternehmen eingesetzte Softwarelösung eEvolution®, die alle Kernprozesse im Rechnungswesen, Einkauf, Verkauf und Service steuert. Sie ermöglicht, dass die Energie der Mitarbeiter in die Kundenbetreuung und nicht in die Verwaltungsaufgaben fließt.

### Breite Produktpalette für individuelle Logistik-Lösungen

Im Neugeschäft bietet das Gabelstapler-Center Kamen Hochleistungstapler unter anderem der Marke „CESAB“ an, die – je nach Kundenwunsch - gekauft, geleast, finanziert oder gemietet werden können. Die Produktpalette reicht dabei vom Hubwagen, über Fahrersitz-Gabelstapler, Teleskopstapler bis zum Seitenstapler mit einer Tragkraft von bis zu 45 Tonnen, der bei einem Automobilkonzern in der Produktion eingesetzt wird. Für Großkunden übernimmt das Unternehmen das komplette Flottenmanagement. Abgerundet wird die Produktpalette durch eine große Auswahl an fachmännisch aufgearbeiteten Gebrauchstaplern mit durchschnittlich 200 Maschinen, wobei der Kunde sich bereits im Vorfeld in der Online-Datenbank über das Angebot informieren kann. Für Staplerausfälle oder Stoßzeiten steht dem Kunden an mehreren Standorten, eine umfangreiche Mietflotte zur Verfügung. So kann der Gabelstapler-Fuhrpark mit Mietstaplern kostengünstig, schnell und flexibel angepasst werden. Der Kunde profitiert von einer langjährigen Erfahrung in der Stapler-Vermietung und erhält eine entsprechend fachkundige Beratung.

### Kundenservice und schnelle Ersatzteillieferung schafft Mehrwerte

Neben den vielseitig einsetzbaren Fahrzeugen bietet das Unternehmen



**„Durch den Einsatz von eEvolution®, mit seinen flexiblen Servicefunktionen, ist eine automatisierte Abrechnung der über hundert Serviceaufträge pro Tag möglich.“**

Jens Hampl,  
Projektleiter der COMPRA GmbH

selbstverständlich auch Zubehör, Ersatzteile und produktnahen Service an. Insbesondere die Erweiterung der Serviceleistungen und die stetig wachsende Anzahl an Kunden, machten in 2008 den Neubau eines Service-Centers erforderlich. Das neue Center koordiniert 35 Service-Stützpunkte mit modernen, vollausgestatteten Kundendienstfahrzeugen und qualifizierten Technikern. Mehr als 6.500 Gabelstapler werden im Jahr betreut. Die Serviceleistungen reichen von den gesetzlich vorgeschriebenen Sicherheitsprüfungen, über Fullservice, bis hin zu modernem Fuhrparkmanagement. Der Neubau ermöglichte eine enorme Vergrößerung des Ersatzteillagers mit noch kürzeren Reaktionszeiten bei der Ersatzteilversorgung. Etwa 10.000 Ersatzteile aller namhaften Markenfabrikate beherbergt das neue Ersatzteillager. Ein großer neuer Schulungsraum für die Ausbildung von Staplerfahrern zum Erwerb des Staplerführerscheins, wurde ebenfalls in das neue Service-Center integriert. Rund 1.000 Staplerfahrer jährlich werden in dem neuen

Schulungsraum in Kamen ausgebildet. Weitere 800 Staplerfahrer werden in den Niederlassungen Kassel und Wenden ausgebildet. Der Schulungsraum dient außerdem zur Aus- und Weiterbildung der Service-Techniker.

### **Unternehmenssoftware eEvolution® seit 1998 im Einsatz**

Entsprechend flexibel und vielseitig muss daher auch die eingesetzte Unternehmenssoftware sein. Alle Kernprozesse im Rechnungswesen, der Finanzbuchhaltung, im Vertrieb, Lager und Service werden zuverlässig von der Unternehmenssoftware eEvolution® gesteuert. Die Unternehmenssoftware konnte über die Jahre, bedarfsgerecht an die sich kontinuierlich ändernden Rahmenbedingungen und Anforderungen angepasst werden. Für die Pflege, den Ausbau und die Weiterentwicklung der Lösung ist die Firma COMPRA aus Hildesheim verantwortlich, die vor einiger Zeit die Betreuung von einem anderen nGroup-Partner übernommen

hat. Seitdem wurden Systemoptimierungen - beispielsweise Anpassungen in der Lagerwirtschaft und zur Vereinfachung der Inventur - vorgenommen. „Mit eEvolution® haben wir ein Produkt gefunden, das unsere Anforderungen bereits über viele Jahre sehr gut abdeckt, und mit COMPRA haben wir einen kompetenten und zuverlässigen Partner für unsere IT-Lösung“, berichtet Ralf Brüggemann, IT-Leiter beim Gabelstapler-Center Kamen.

### **Servicemanagement mit Softwareunterstützung**

Für die Kunden des Gabelstapler-Center Kamen ist ein zuverlässiger Kundendienst unabdingbar, denn jeder einzelne Kunde ist auf die Verfügbarkeit des Stapler-Fuhrparks angewiesen. Störungsbehebungen, Reparatur- und Wartungsaufgaben gehören daher zum Alltag des Servicecenters. Softwareseitig wird der Kundendienst durch die Funktionen des ASM Advanced Service Management unterstützt, das bei der Vertragsverwaltung, der Disposition der Serviceeinsätze, der Überwachung zugesagter Reaktionszeiten und der Abrechnung der Serviceleistungen in jeder Phase hilft. In dieser Lösung sind auch die jeweiligen Staplerkonfigurationen und bereits in der Vergangenheit durchgeführte Wartungsmaßnahmen oder Reparaturen hinterlegt. Für jede verkaufte oder reparierte Maschine übernehmen die Servicefunktionen von eEvolution® die automatische Serviceerinnerung an den Kunden und informieren mit einem Angebot, sobald die jährliche Prüfung nach UVV durchgeführt werden muss.

Drei Mitarbeiter übernehmen die Disposition der Servicetechniker mittels Servicemodul für eEvolution® und stellen die Reparatur der Fahrzeuge innerhalb der zugesagten Servicezeiten sicher. Eine einfach zu bedienende grafische

**„eEvolution® ist eines der modernsten Produkte im Markt für Unternehmenssoftware. Durch unsere zeitgemäße Technologie können individuelle, maßgeschneiderte und integrierte Lösungen entstehen, die ein hohes Kosten-Nutzen-Verhältnis für den Mittelstand aufweisen. Die Investitionssicherheit ist eingebaut und unsere Kunden sind fit für die Zukunft.“**

Frank Wuttke,  
Geschäftsführer der nGroup GmbH & Co. KG

Disposition und übersichtliche Einsatztafeln ermöglichen die zuverlässige Einsatzplanung und eine schnelle Verfügbarkeitsübersicht der Techniker. Nach Abschluss der Serviceeinsätze kann mit dem Servicemodul eine automatisierte Abrechnung aller erbrachten Leistungen erfolgen.

### **Materialfluss für riesiges Ersatzteilsortiment ist eine Herausforderung**

Das riesige Ersatzteilsortiment für 20 namhafte Marken ist auf zwei Lagerorte, ein Außenlager und die 35 Servicefahrzeuge verteilt. Die Unternehmenssoftware ist so konfiguriert, dass in jedem Fahrzeug ein Lagerplatz verwaltet wird. Dadurch kann jederzeit festgestellt werden, welche Ersatzteile beim Kundeneinsatz entnommen und daher im Fahrzeug nachbestückt werden müssen. Auch Umbuchungen zwischen den Lagern sind an der Tagesordnung, da immer nach der schnellsten Bezugsquelle gesucht wird: Fällt ein Stapler aus, hat die schnellstmögliche Reparatur oberste Priorität. eEvolution® unterstützt diese logistischen Prozesse.

### **Führungskräfte führen Auswertungen durch**

Alle verantwortlichen Führungskräfte in den verschiedenen Unternehmensbereichen sind heute in der Lage, eigene Auswertungen zu generieren. Beispielsweise werden in der Geschäftsführung, im Vertrieb, dem Service und im Einkauf regelmäßige oder individuelle Auswertungen durchge-



führt, um Umsatzzahlen, Bestellmengen bei Lieferanten oder Kosten für unterschiedliche Staplermodelle über mehrere Jahre zu ermitteln. Fundierte Zahlen sind dabei die Grundlage für

### **Weitere Vorhaben für die Zukunft**

Da sich das Gabelstapler-Center Kamen auch zukünftig weiter entwickeln wird, sind kontinuierlich Verbesserungen und Anpassungen in der IT geplant. Auch die Planung für ein Dokumentenmanagement-System ist fortgeschritten: Damit

sollen alle Belege (z.B. Prüfberichte, Wartungsberichte, Einkaufsbelege, Verkaufsbelege, Verträge, ...) zentral archiviert werden, was die Suche erleichtert. Ferner denkt Herr Brüggemann über eine mobile Anbindung für die Techniker nach: „Wir würden die Papierberichte abschaffen und die Fakturierung der erbrachten Leistungen könnte beschleunigt und vereinfacht werden“. Andere COMPRA Kunden setzen solche mobilen Service Lösungen bereits erfolgreich ein.

e | Evolution®

unternehmerische Entscheidungen, beispielsweise bei der Kalkulation der Höhe von Full-Service-Raten für die unterschiedlichen Gerätetypen. „Durch die Nutzung des OLAP-Reporting sind wir mittlerweile viel flexibler. Die Kollegen erstellen heute neue Auswertungen, ohne dass die IT tätig werden muss“, fasst Ralf Brüggemann, der die gesamte Unternehmens-IT steuert, die Vorteile des Management Reportings zusammen.

### **Weitere Informationen**

**nGroup GmbH & Co. KG**  
Bavenstedter Str. 50  
D-31135 Hildesheim

Tel. +49 5121-280672  
Fax +49 5121-7486100

info@ngroup.info  
www.ngroup.info

