

Dienstleistungswelt mit Datenbank

Gute Beratung tut Not: Der Holzfachhändler ist heute nicht nur Verkäufer, sondern auch Problemlöser. Architekten, Handwerker und Endkunden suchen Unterstützung von der Produktwahl bis zu technischen Details. „Mit der Datenbank HeinzeBauOffice® kann der Holzfachhandel sich nicht nur in Puncto kompetente Beratung weiter qualifizieren, sondern auch interne Abläufe effizienter durchführen und kostengünstig E-Commerce-Projekte realisieren“, sagt Hein Denneboom, stellvertretender Geschäftsführer des Gesamtverbandes Holzhandel e. V. (GD Holz).

Um die Mitglieder für zukünftige Marktanforderungen fit zu machen, haben der GD Holz, Wiesbaden, und Heinze eine umfassende Zusammenarbeit vereinbart.

„Ab sofort steht dem Holzhandel eine Datenbank zur Bewältigung unterschiedlichster Anforderungen zur Verfügung“, so Denneboom. Das System unter dem Namen HeinzeBauOffice® hat sich für den Baustoff-Fachhandel bereits im Markt etabliert und wird sukzessive um Produktinformationen speziell für den Holzhandel erweitert. Seit Mitte 2001 steht auch für den Holzfachhandel eine Vollversion zur Verfügung.

„Dieses elektronische Archiv ist mehr als eine Produktdatenbank“, erklärt Denneboom. Ob Artikelbeschreibungen und -abbildungen, Anwendungsbeispiele, Verarbeitungshin-



weise, IndustrieStammdaten für die Warenwirtschaft, ein bundesweites Hersteller-Adressverzeichnis mit Bezugsquellen-nachweis des GV Holz – all das ist abrufbar. „Das HeinzeBauOffice® bietet zurzeit das größte aktuelle Archiv an Produkt- und Herstellerinformationen. Und die Recherchemöglichkeiten sind einfach zu handhaben,“

unterstreicht Hein Denneboom. „Jetzt müssen möglichst schnell weitere Hersteller aus dem Holzbereich ihre Produkte in der Datenbank listen, damit unsere Mitglieder eine vollständige und stets aktuelle Produktdatenbank nutzen können“, unterstreicht er. Ein umfassender, aktueller Datenpool sei nicht nur für Produktrecherchen im Rahmen der Kundenberatung von Vorteil, sondern auch bei der Artikelstammdatenpflege. Hier könne man durch die Nutzung der Industrie-Stammdaten des HeinzeBauOffice® erhebliche Kosten einsparen.

Produktberatung mit System

Der Holzfachhändler von heute verkauft nicht nur Schnittholz; das Produktangebot reicht bis zu Komplettsystemen und auch in andere Bereiche hinein. „Was viele angesichts des großen Angebots nicht direkt vermuten werden: Der Holzfachhändler muss heute alle Produktdetails kennen. Die neue Datenbank wird zu seiner rechten Hand für die Kundenberatung“, ist Denneboom überzeugt. Wer liefert was? Welche Produkte passen zu den gestellten Anforderungen? Ob eine Adresse aus dem Baulexikon mit den vollständigen Anschriften von 6.500 Herstellern oder aktuelle Produktinformationen – alles wird schnell abrufbar: 1,6 Millionen definierte technische Eigenschaften helfen, ein Produkt nach bau-physikalischen, chemischen und optischen Eigenschaften zu recherchieren. Auf ein Stichwort filtert das Programm passende Produkte heraus. Wer die Auswahl weiter einschränken möchte, kann unter den vom System vorgeschlagenen Leistungskriterien weitere relevante auswählen.

„Mit dem Einsatz des HeinzeBauOffice® erhält der Holzhandel ein Werkzeug, das die Kundenberatung unterstützt und die internen Arbeitsprozesse weiter optimiert.“

Hein Denneboom,
stellvertretender Geschäftsführer
des Gesamtverbandes Holzhandel e. V.

Der Holzfachhandel in Zahlen

Der Gesamtverband Holzhandel e. V. hat bundesweit 1.750 Mitglieder, circa 1.100 Unternehmen mit Filialen und Tochterunternehmen. Dazu zählen neben der klassischen Holzhandlung die moderne Holzeinzelhandlung, Mischholzhandlung, Rohholzhändler, Furnierhändler, Importeure und die deutschen Industriebetriebe. Sie repräsentieren ungefähr 90 Prozent der Holzfachhändler. 70 Prozent des Umsatzes wird im Großhandel getätigt, 30 Prozent im Einzelhandel.

Umsatzvolumen Holzfachhandel:
20 bis 21 Milliarden Mark jährlich,
Tendenz leicht steigend.

Das Ergebnis: Produkte, die diese Kriterien erfüllen, vorgestellt in kategorisierten Kurz- und Lang-Artikelbeschreibungen.

Bei Fragen nach Details helfen auch Zeichnungen und Einbauhinweise. Wird beispielsweise ein Wandsystem mit vorelementierten Elementen gesucht, welches das Schalldämmmaß $R_{w,R} > 66$ dB erfüllt, auch als tragende, raumabschließende Holzständerwand eingesetzt werden kann und dort einen k-Wert von $0,2 \text{ W/m}^2\text{K}$ nicht überschreitet, ist das kein Problem.

Die Produktbeschreibungen und -abbildungen sind auch in Farbe ausdrückbar. Um das HeinzeBauOffice® in der gewohnten Umgebung der eigenen Warenwirtschaftssoftware nutzen zu können, hat Heinze mit den Softwarehäusern Schnittstellen definiert, die eine Übertragung der Daten Gewähr leisten.

Prozesse in der Warenwirtschaft optimieren

„Ein effektives Werkzeug für den Handel muss auch interne Abläufe effizienter machen. Deshalb wollen unsere Mitglieder auch die IndustrieStammdaten des HeinzeBauOffice® einsetzen,“ erläutert Hein Denneboom, und weiter: „Bislang existiert im Holzfachhandel keine einheitliche Systematik zur Beschreibung von Artikelstammdaten. Die von Heinze entwickelte Lösung für den Baustoff-Fachhandel bietet auch für uns die richtige Grundlage.“ Standardisierte und aktuelle Artikelstammdaten sind die Voraussetzung für die automatisierte Pflege von Bruttopreisen, aber auch für Bestellungen, Lieferbestätigungen, Rechnungswesen, Lagerwirtschaft, Angebotserstellung und ECR-Anwendungen (Efficient Consumer Response oder automatische Lagerbestandshaltung). Mit dem neuen zentralen Bestellsystem können die Fachhändler elektronisch bei ihren Lieferanten bestellen. „Ungefähr 80 bis 90 Prozent der Bestellungen im Fachhandel sind nicht eindeutig, da ohne Artikelnummer bestellt wird“, so Denneboom. „Auf der

Basis der IndustrieStammdaten können Bestellprozesse sicher elektronisch ablaufen.“ In der Bestellbestätigung ist nachprüfbar, welcher Artikel geliefert werden soll. Ist die Bestellung korrekt, kann sie elektronisch – und damit effizient – an den Lieferanten gehen.

E-Commerce vereinfachen

„E-Commerce wird zukünftig auch für den Fachhandel immer wichtiger“, so Denneboom. Die Kosten für den Aufbau von Internet-Shops seien jedoch für den einzelnen Fachhändler alleine kaum finanzierbar. Doch es geht auch kostengünstiger: Heinze stellt Daten zur Verfügung, mit denen es möglich ist, schnell und preiswert Filialen im Internet zu eröffnen. Mit den Artikelabbildungen lässt sich im Vergleich zum realen Fachhandel die Ausstellung aufbauen. Die Artikelbeschreibungen übernehmen die Funktion der Beratung, IndustrieStammdaten die Bestellfunktion. Damit der Kunde im virtuellen Shop möglichst komfortabel „bedient“ werden kann, ist eine Recherchefunktion integriert.



„Der Holzfachhandel ist heute nicht mehr nur Holzvertrieb, sondern zunehmend auch Problemlöser für Komplettbereiche“, so Hein Denneboom, stellvertretender Geschäftsführer des Gesamtverbandes Holzhandel e. V. „Er berät vom Endkunden bis zum Architekten bei der Auswahl von Produkten nach technischen Eigenschaften.“