

Waren im Griff

Warenwirtschaftssysteme sind das Herzstück von Handels- und Industriebetrieben. Dass der Mac dabei kaum eine Rolle spielt, liegt angeblich am mangelnden Softwareangebot. Doch der Eindruck täuscht. In einer mehrteiligen Serie stellt MACup die wichtigsten Warenwirtschaftspakete vor – in dieser Folge „ff-eCommerce“ von der ff-eCommerce Software AG.



Foto: Klaus Westermann

Benutzerführung. Dennoch lohnt es sich auch für kleinere Betriebe, einen Blick auf ff-eCommerce zu werfen, denn die Software kann sich nicht nur in punkto Programmstruktur und Features sehen lassen; auch die Benutzeroberfläche geht verhältnismäßig schnell ins Blut über, was bei komplexen betriebswirtschaftlichen Applikationen ja eher die Ausnahme ist. Mit dem optionalen Webshop-Modul bleibt zudem der Anschluss an den rasanten Wandel der Handelsszene gewahrt.

Nach dem Start erscheint als Erstes eine grafisch gestaltete Navigationsleiste, auf der die wichtigsten Programmbereiche zu finden sind. Die alles in allem recht einprägsame Symbolik erleichtert die Orientierung in der weit verzweigten Programmstruktur. Von hier aus gelangt man zu Bereichen wie Voreinstellungen, Auswertungen, Stammdaten, Benutzereinstellungen oder operativen Gebieten wie Lagerverwaltung, Ein- und Verkauf. Dabei handelt es sich indes nicht immer um eigenständige Module. Anders als bei vielen Konkurrenzlösungen ist die modulare Programmstruktur bei ff-eCommerce weit weniger ausgeprägt. So trennten die Entwickler beispielsweise den Ein- und Verkauf zur besseren Orientierung; in der Datenbank landen die Informationen allerdings an der gleichen Stelle.

Zu den ansprechendsten Aspekten der Benutzerführung zählt die konsequente Unterstützung von Tastatur und Maus. Damit trägt der Hersteller der Tatsache Rechnung, dass insbesondere in heterogenen Netzwerken die Arbeitsgewohnheiten der Mitarbeiter stark voneinander abweichen können. So gehört die Programmoberfläche mit zahlreichen Klappenmenüs und einer weit reichenden Verinnerlichung des Drag-and-Drop-Prinzips zu den innovativsten ihrer Art. Gleichwohl können sich Virtuosen des Zehnfingersystems ohne Unterbrechung durch Felder und Auf-

Bereits vorgestellt

de Luxe	MACup 12/00
Business Open	MACup 1/01
ConAktiv	MACup 3/01
MegaFakt	MACup 4/01

■ Die Wurzeln von „ff-eCommerce“ reichen bis zum Warenwirtschaftssystem „ff-handel“, das seit 1988 auf dem Markt ist. Damit gehört die Software – zumindest auf dem Mac-Markt – zu den ganz alten Hasen. Von Ruhestandsambitionen ist beim Frankfurter Softwarehaus allerdings wenig zu spüren. Im Gegenteil: ff-eCommerce hat gerade in den letzten vier Jahren eine bemerkenswert dynamische Entwicklung vollzogen und steht heute in Sachen technische Reife an der Spitze des Markts.

Bereits 1997, als die Internet-Integration selbst bei den ganz Großen des Markts allenfalls auf dem Reißbrett existierte, warteten die Frankfurter mit ihrem ersten Shopsystem auf. 1999 wurde die Softwareschmiede von ihrem bis dahin wohl größten Kunden übernommen, dem Versand-

händler Cancom. Das Unternehmen hat ja bekanntermaßen vor allem auf dem deutschen Macintosh-Markt ein gewichtiges Wörtchen mitzureden. Im vergangenen Jahr erfolgte die fällige Umwandlung in eine Aktiengesellschaft, um mit einer soliden Finanzbasis im Rücken in der „Twilight Zone“ zwischen Mac OS und Windows zu expandieren.

Anders als die meisten betriebswirtschaftlichen Mac-Applikationen basiert ff-eCommerce nicht auf einer der beiden führenden Datenbanken FileMaker oder 4th Dimension. Der lachende Dritte ist in diesem Fall Omnis, ein System, das schwerpunktmäßig in größeren Netzwerken zum Einsatz kommt. Entsprechend hoch ist die Einstiegshürde. Bei ff-eCommerce geht der Spaß erst ab fünf angeschlossenen Arbeitsplätzen los.

klappmenüs kämpfen. Ein Rückgriff auf die Maus ist dabei nur in Ausnahmesituationen erforderlich.

Die einzelnen Programmbereiche sind nach dem Karteikastenprinzip geordnet, die Informations- und Eingabeebenen über Reiter zugänglich. Die Gestaltung der jeweiligen Segmente ist hingegen nicht immer gelungen. Viele Dialoge sind derart vollgestopft, dass man selbst bei einem Großbildschirm nicht ohne Scrollen auskommt. Zudem wirkt sich die Tatsache, dass die Reiter beim Blättern zwischen den Karteikarten mitunter überdeckt werden, ungünstig auf die Orientierung aus.

Adressverwaltung. Beim Design der Adressverwaltung scheint Flexibilität oberste Priorität gewesen zu sein. So lassen sich die üblichen Einträge beispielsweise mit bis zu 60 verschiedenen Schlagworten versehen, was vor allem bei der Aufbereitung des Datenbestands für Marketingaktionen wie Mailings sehr hilfreich ist.

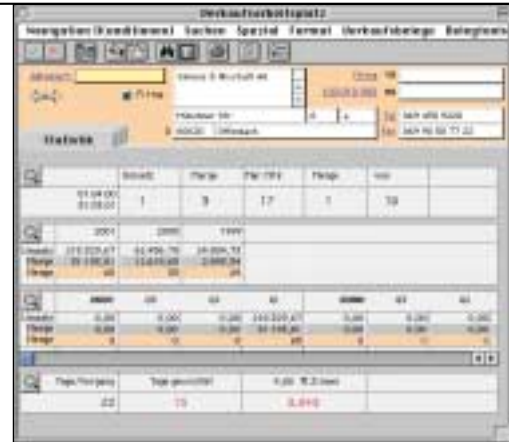
Eine besondere Rolle bei der Auswahl der Adressbestände spielen die mächtigen Suchroutinen der Omnidatenbank. Mit ff-eCommerce lässt sich neben mehrstufigen Suchabfragen nach unterschiedlichen Kriterien auch die phonetische oder indizierte Recherche durchführen. Die Ergebnisse können anschließend, ähnlich wie in einer Internet-Suchmaschine, Schritt für Schritt verfeinert werden. Häufige Abfragen lassen sich dabei, als Suchprofil angelegt, jederzeit recyceln. Von mindestens ebenso großem Nutzen ist die Auswahlumkehrfunktion, die bei Warenwirtschaftssystemen leider längst nicht selbstverständlich ist.

Im Umgang mit größeren Datenbeständen kommt es zudem auf die Integration in das Systemumfeld an. Sind beispielsweise mehrere hundert Adressen für eine Massenaussendung aufzubereiten, ist eine Nachbearbeitung in Excel mehr als lästig. Über den täglichen Kampf mit Textdateien kann man mit ff-eCommerce indes nur schmunzeln. Die durchweg gelungene Anbindung an Fax und Internet zeugt vom Wissen des Herstellers um die Bedeutung der Kommunikation im Handelsgeschäft. So lassen sich zum Beispiel Dokumente wie Lieferschein, Rechnung oder Auftragsbestätigung per Knopfdruck via Fax versenden. Darüber hinaus sorgt ein integriertes E-Mail-System für einen geregelten Mailverkehr.

Ein nettes Feature haben sich die Entwickler bei der Gestaltung von Serienbriefen ausgedacht. Diese können wahlweise mit der programminternen Textverarbeitung oder mit Word erstellt werden. Anstatt nun Name, Anschrift und Wohnort einzeln auf dem Papier zu platzieren, lässt sich die komplette Adresse in einem Schritt auf den Briefbogen setzen. Nicht minder reizvoll ist die Option, beim Druck von Lieferscheinen oder Rechnungen zeitgleich eine Bestätigung per Mail oder Fax an den Empfänger zu schicken. Diese Funktion ist vor allem für das Investitionsgütergeschäft zwischen Unternehmen interessant, bei dem solche Previews nicht selten fester Bestandteil von Lieferverträgen sind. Der gesamte Vorgang läuft nach Voreinstellung vollautomatisch, ein Eingriff des Kundenberaters ist nicht erforderlich.

Ob Lieferschein, E-Mail oder Brief: ff-eCommerce archiviert jedes Dokument in der Kontakthistorie zum jeweiligen Ansprechpartner. Dabei unterscheidet das Programm sorgfältig zwischen den einzelnen Dokumententypen und ordnet beispielsweise Rechnungen und Geschäftsbriefe in unterschiedliche Register ein. Dies erhöht auf der einen Seite zwar die Übersichtlichkeit, erschwert jedoch andererseits die chronologische Verfolgung der Vorgänge. Zudem ist die Software nicht in der Lage, externe Dokumente wie Tabellenblätter oder Word-Dokumente zu verwalten. Dieses Manko dürfte in aller Regel mehrere Suchvorgänge erforderlich machen, um Vergangenes vollständig zu rekonstruieren.

Terminverwaltung. Eine traditionelle Schwachstelle bei den meisten Warenwirtschaftssystemen ist die Terminplanung. In diesem Punkt bildet ff-eCommerce leider keine Ausnahme. Zwar hilft eine Wiedervorlagefunktion beim Delegieren von Aufgaben an Mitarbeiter; eine Erinnerung kann man von der Software hingegen nicht erwarten. Im Klartext bedeutet das: Beauftragt man zum Beispiel seinen Assistenten mit einem Kundentelefonat, muss man anschließend erst in der Kundenakte blättern, um festzustellen, ob der Job auch wirklich erledigt wurde. Die Entwickler nehmen hier eine klare Abgrenzung zu Terminplanern wie TeamAgenda oder MeetingMaker vor und beschränken sich auf die Basisfunktionen der Warenwirtschaft.



Der Blick fürs Wesentliche: Kennzahlensysteme zeigen die Bedeutung des Kunden hinsichtlich Umsatz, Stückzahlen oder Margen.



Schöner die Kasse nie klingelt: Das Point-of-sale-Modul verwandelt, entsprechende Hardware vorausgesetzt, jeden Mac in eine Registrierkasse.



Überwachung: Mit der Eingabe von Mindestbestellmengen und Wargrenzen wird die Gefahr leerer Regale minimiert.

Auftragsbearbeitung. Die Auftragsbearbeitung ist, das merkt man der Software deutlich an, Herzstück und Alleinstellungsmerkmal gleichzeitig. In keinem anderen Bereich finden sich mehr kleine und große Ideen als beim Hin und Her der Warenströme. Ziel ist es, das handelstypische Tagesgeschäft in geordnete Bahnen zu lenken und die Vorgänge nachvollziehbar zu registrieren.

Eine wichtige Rolle spielt dabei der klassische Arbeitsablauf von Angebot über Auftragsbestätigung bis hin zum Druck von Rechnung und Lieferschein. Gerade dieser ist bei ff-eCommerce vorbildlich gelöst und zählt zu den absoluten Highlights der Software. So lassen sich beispielsweise Angebote ohne Probleme →

→ in Auftragsbestätigungen oder Rechnungen umwandeln. Dies geschieht entweder über ein Klappenmenü oder komfortabel per Drag-and-Drop.

Zu diesem Zweck haben die Entwickler ein separates Fenster mit einer Reihe virtueller Postkörbe geschaffen, die Auftragsbestätigungen,

MM	TT	MM	TT	MM	TT	MM	TT	MM	TT	MM	TT	MM	TT
10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007

Vorbildliche Modulverknüpfung: Die Artikelhistorie zeigt die wahren Fans der Ware. Kleiner Schönheitsfehler: Bei mehrstufigen Eingabedialogen, hier in der Artikeldatei, bleiben die Reiter beim Blättern verdeckt.

MM	TT	MM	TT	MM	TT	MM	TT	MM	TT	MM	TT	MM	TT
10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007	10.03.2007

Übersicht: Die Kontakthistorie gibt den Ablauf der Geschäftsbeziehung chronologisch wieder. Da die verschiedenen Dokumente in unterschiedlichen Registern gehalten werden, führt am Wechsel zwischen den Ansichten jedoch kein Weg vorbei.

Rechnungen oder Lieferscheine als Stapel darstellen. Zieht man nun ein Angebot auf den Rechnungsstapel, wird dieses von der Software automatisch konvertiert. Das Schöne dabei: Das alte Angebot bleibt für die chronologische Dokumentation des Vorgangs erhalten.

Da Rechnungen und Auftragsbearbeitung als Folgedokumente kaum Schwierigkeiten bereiten, lag dem Hersteller der Bereich der Angebots-erstellung ganz besonders am Herzen. Gerade hier sind einige pfiffige Funktionen zu finden, die einem die schwierige Gratwanderung bei der Kalkulation erleichtern. So werden beispielsweise bei der Zusammenstellung der einzelnen Positionen nicht nur die Einzelgewinnspannen angezeigt, sondern darüber hinaus auch die Marge des gesamten Auftrags – eine wichtige Entscheidungshilfe, wenn es darum geht, bei einer partiellen Unterdeckung auf bestimmten Positionen über den eigenen Schatten zu springen.

Will man ganz und gar vermeiden, dass Waren unterhalb eines gewissen Limits verkauft werden, können die Vertriebsmitarbeiter auch mit Warnhinweisen oder gar Verkaufsstops an die Kandare genommen werden. Preisnachlässe lassen sich bei ff-eCommerce mehrdimensional eintragen. Dadurch ist es möglich, neben Mengenrabatten auch individuelle Abschläge oder zeitlich befristete Sonderangebote zu vermerken. Gerade bei Letzteren wirkt sich die bequeme Eingabe über eine Preismatrix positiv aus. So können pauschale Abschläge auf bestimmte Warengruppenebenen oder Hersteller in einem Zug eingegeben werden, womit sich eine Menge Zeit sparen lässt.

Ebenso interessant sind die Querverweise zwischen den verschiedenen Artikeln. Sie verschaffen den Vertriebsmitarbeitern Durchblick im oft

undurchsichtigen IT-Dschungel und weisen auf Zubehör und Ersatzteile zu den einzelnen Produkten hin. Denkbar ist auch eine Verknüpfung zu Substitutionsgütern. Ist eine bestimmte Ware gerade nicht lieferbar, zaubert das System dann in Sekundenschnelle eine adäquate Alternative aus dem Hut.

Mit der Definition von Sets lassen sich darüber hinaus mehrere Produkte zusammenfassen und als Bundle oder Komplettarbeitsplatz verkaufen. Auf der Rechnung erscheint in diesem Fall lediglich die Gesamtposition, wohingegen die Lagerveränderung direkt auf den einzelnen Komponenten gebucht wird. Fehlt eine bestimmte Position am Lager, verfügt die Software automatisch einen Lieferstopp für alle Teile eines Gesamtpakets, wobei diese als vorbestellt gekennzeichnet werden. Kommt es zu einer Preisveränderung bei einem der Artikel, kann man wahlweise eine dynamische oder statische Preisänderung durchführen. Während beim dynamischen Verfahren der Gesamtpreis der Software im Verhältnis angepasst wird, bleiben beim statischen Ansatz konkrete Änderungen dem Verkäufer überlassen.

Zu den Attraktionen der Auftragsbearbeitung gehört insbesondere die Unterstützung fester Lieferketten. Bestes Beispiel hierfür sind Importskripts, mit deren Hilfe man digitale Preislisten einlesen kann. Erfolgt die Kalkulation der Verkaufspreise auf Basis vordefinierter Aufschläge, kalkuliert ff-eCommerce die aktuellen Verkaufspreise anhand der importierten Einkaufskonditionen neu, ohne dass ein Eingriff erforderlich wäre.

Ähnliche Optionen bestehen auch auf Seiten des Wareneingangs. Dank der Unterstützung des Dokumentenformats Edifact ist das Programm in der Lage, digitale Lieferscheine und Rechnungen zu importieren und →

ff-eShop – direkter Weg ins Internet

■ Anders als die Lösungen von Spezialanbietern wie Intershop oder OpenShop ist ff-eShop kein separater Datenbankaufsatz, sondern direkt in das Warenwirtschaftssystem integriert. Vorteil: Der Kampf mit den Schnittstellen entfällt, und eingehende Aufträge lassen sich direkt in das System übernehmen. Mit dem Ausfüllen des Fragebogens legt der Internetkunde seine Kundenakte gewissermaßen selbst an. Die

Daten werden aber nicht sofort übernommen, sondern landen zunächst zur Überprüfung in einer Pufferzone. Nach erfolgreicher Plausibilitätskontrolle erfolgt die Übernahme in das System bequem per Knopfdruck. Der Schutz der Unternehmensdaten vor dem Zugriff Neugieriger wird mithilfe einer Firewall realisiert.

Aufträge sind jedoch bei weitem nicht alles, was die virtuelle Dependence zu bie-

ten hat. Wie kein zweites Medium ist das Internet in der Lage, über Kunden und Interessenten zu informieren. Die erforderliche Technik liefert ff-eShop gleich mit. Auswertungen wie die Surfhistorie der Besucher oder eine Hitliste der meistgesuchten Begriffe geben Aufschluss über Verhalten und Interessenlage der Klientel und erlauben so eine gezielte Ausrichtung des Unternehmensangebots.

→ einzubuchen. Dadurch beschränkt sich der sonst übliche manuelle Erfassungsaufwand auf die Kontrollfunktion. Mit Edifact lassen sich aber nicht nur Rechnungen und Lieferscheine digital an Kunden übermitteln, auch Speditionen erhalten auf gleichem Wege vorab ihre Versandanweisungen. Dies begünstigt nicht nur die Abfertigung beim Warenausgang, der Spediteur ist zudem sehr viel zeitiger über das Transportvolumen informiert, was entscheidende Vorteile für die Fahrzeugdisposition mit sich bringt.

Ein anderer pfiffiger Glanzpunkt dürfte vor allem für den Großhandel interessant sein: der Ausdruck individueller Kundenwarenummern auf Rechnung und Lieferschein. Dies erleichtert dem Empfänger die Verbuchung der Wareneingänge und kann ein wichtiger Baustein in Sachen Kundenservice sein.

Die zunehmende Globalisierung der Märkte macht sich bei ff-eCommerce nicht nur in der Euro-Unterstützung bemerkbar. Die Software ist darüber hinaus imstande, Formulare mehrsprachig zu gestalten und entsprechende Standardtexte zu verwalten. Die traditionelle Nähe zu technischen Handelsfirmen und System-

häusern unterstreicht der Hersteller mit einer durchweg gelungenen Seriennummernverfolgung. Sie hilft nicht nur, im Falle von Reklamationen die Garantiezeit zu prüfen, sondern sorgt bei defekten Chargen auch für eine schnelle Rückholung ganzer Partien.

Lagerverwaltung. Wie die Auftragsbearbeitung weiß auch die Lagerverwaltung durch eine Fülle interessanter Gimmicks und einen sehr hohen Automatisierungsgrad zu überzeugen. Die automatische Verbuchung von Zu- und Abgängen auf Basis der getätigten Buchungen zählt in diesem Zusammenhang noch zu den einfachsten Übungen. Darüber hinaus kann ff-eCommerce nicht nur mehrere Lager verwalten und zwischen den verschiedenen Bereichen hin- und herbuchen. Die Waren lassen sich zudem mit Standortinformationen versehen, was die Suche in umfangreichen Beständen forciert.

Eine überaus nützliche Einrichtung sind die Vorschlagslisten, die ff-eCommerce sowohl für Lieferungen als auch für Bestellungen generiert. Grundlage des Bestellvorschlags sind dabei nicht die physisch vorhandenen Einheiten, sondern die tatsächlich verfügbaren, also Warenbestand abzüglich Reservierungen. Wahlweise kann man dabei auch mit Mindestmengen arbeiten, die das Programm penibel überwacht.

Stark im Kommen sind Barcodes, die, auf Packlisten, Lieferscheine oder Etiketten gedruckt, den Warenfluss optimieren. Sind zum Beispiel Etiketten und Packlisten mit entsprechenden Aufdrucken versehen, lässt sich der betreffende Auftrag komfortabel abarbeiten, ohne dass eine manuelle Eingabe von Produkten oder Mengen erforderlich ist. Dies verringert nicht nur den Aufwand, sondern schließt darüber hinaus auch eine klassische Fehlerquelle aus, was ein deutliches Plus an Sicherheit mit sich bringt. ff-eCommerce unterstützt sowohl zweifach als auch mehrstufige Barcodes.

Auswertungen. Auswertungen sind das Salz in der Suppe einer jeden betriebswirtschaftlichen Anwendung und geben der lästigen Datenerfassung überhaupt erst einen tieferen Sinn. ff-eCommerce verfügt über einen flexiblen Berichtsgenerator, der die Gestaltung individueller Reports erlaubt. Dabei lassen sich nahezu alle erdenklichen Felder einander gegenüberstellen und auswerten. Allerdings nimmt der Aufbau der Reports

eine gewisse Zeit in Anspruch, weshalb vorinstallierte Standardauswertungen bei der Anwenderschaft populär sind. Die vorhandenen Berichte im einzelnen aufzuführen würde jedoch den Rahmen des Beitrags bei weitem sprengen. Deshalb finden im Folgenden nur die wichtigsten Übersichten Erwähnung.

Einen klaren Schwerpunkt haben die Frankfurter auf die Darstellung der finanzwirtschaftlichen Unternehmenssituation gelegt. So sind vor allem im Bereich der Liquiditätsplanung eine Vielzahl unterschiedlicher Standardreports zu finden, mit denen die zu erwartenden Zahlungsströme im Zeitverlauf zu erkennen sind. Umsatzreports nach Regionen und Kundengruppen geordnet, Offene-Posten-Listen und Kostenstellenauswertungen runden das Controllingprogramm ab.

Einen weiteren Schwerpunkt bildet der für den Handel besonders bedeutsame Vertriebsaspekt. In diesem Betriebsfeld können unter anderem „Renner und Penner“-Listen oder Kundenrankings abgerufen werden. Interessant sind dabei vor allem die komplexeren Übersichten. Sie ziehen Informationen aus unterschiedlichen Bereichen der Datenbank zusammen und erklären beispielsweise, welche Positionen aus einer Reihe von Angeboten am häufigsten gekauft wurden. ff-eCommerce liefert damit die notwendige Informationsbasis für eine rationelle Unternehmenssteuerung und Produktpolitik.

Sicherheit. Was für den Familienbetrieb mit ein oder zwei Arbeitsplätzen möglicherweise noch entbehrlich ist, kann man sich in größeren Betrieben mit höherer Mitarbeiterzahl dagegen kaum leisten: die Datensicherheit zu vernachlässigen.

Mit der dedizierten Mitarbeiterverwaltung lässt sich deshalb der Bewegungsradius der Kollegen innerhalb des Systems einschränken. Der Systemadministrator kann dabei nicht nur bestimmen, welche Menüpunkte die Mitarbeiter zur Auswahl haben; auch hinsichtlich der Auftragssummen besteht die Möglichkeit, Obergrenzen zu definieren. Überschreitet der Auftragswert einen bestimmten Betrag, erhält der Vorgesetzte automatisch eine E-Mail und kann in den Vorgang eingreifen.

Strittig ist die Protokollfunktion, mit deren Hilfe sich die Aktivitäten jedes einzelnen Mitarbeiters für die Nachwelt festhalten lassen.



Schicke Empfangsdame: Der Navigator führt den Anwender mit einer grafischen Oberfläche durch die komplexe Programmstruktur.

PROFIL

ff-eCommerce

- Standardmodule: Adressdatei, Artikelverwaltung, Auftragsbearbeitung, Lagerhaltung, Mahnwesen, Zahlungsverkehr, Textverarbeitung, Kasse, Barcode, EDI/Edifact-Unterstützung, Hotline-Manager, Faxunterstützung, Tourenplanung
- optionale Module: E-Mail-Erweiterung, Internet-Shop
- Branchen: Handelsbetriebe, speziell aus dem IT- und TK-Umfeld
- Info: ff-eCommerce AG, Tel. 08 00/3 33 26 66, www.ff-ecommerce.de
- Preis: ab ca. 10.400 Mark (1 Server, 5 Clients)

Pro & Contra

- + beeindruckender Funktionsumfang
- + vergleichsweise hohe Kompetenz auf dem Gebiet fester Lieferketten
- + intuitive Benutzerführung
- + hohe Innovationsrate in den einzelnen Programmbereichen.
- keine integrierte Terminverwaltung
- Dokumentenmanagement nicht sonderlich ausgeprägt

Fazit. ff-eCommerce bietet – abgesehen von der Terminplanung – alles, was man von einer professionellen betriebswirtschaftlichen Komplettlösung heutzutage erwarten darf. Eine gewisse Einarbeitungszeit ist zwar, wie bei jeder komplexen Lösung, unvermeidlich, doch hält sich der Aufwand dank der attraktiven Oberfläche in Grenzen.

Die insgesamt gelungene Systemintegration und der beeindruckende Funktionsumfang runden den guten Eindruck ab, den das Programm alles in allem vermittelt. Besonders positiv fällt die frühe Unterstützung von Markttrends auf, die mit dem Webshop, der Barcode-Anbindung oder der Unterstützung gängiger Dokumentenaustauschformate wie XML oder Edifact eindrucksvoll unter Beweis gestellt wird. Deshalb die klare Empfehlung: kaufen.

Praxis: ff-eCommerce bei Cancom

Die Cancom IT Systeme AG ist unter Macintosh-Anwendern bekannt wie ein bunter Hund. Der Grund hierfür sind nicht allein die farbenfrohen Zeitungsbeilagen, sondern liegt insbesondere in der Tatsache, dass die bayerische Firma nach eigenen Angaben der größte Mac-Händler Europas ist. Die rund 210 Mitarbeiter des börsennotierten Unternehmens erwirtschafteten im vergangenen Geschäftsjahr 2000 einen Umsatz von ungefähr 130 Millionen Mark. Etwa 70 Prozent davon entfielen auf die Mac-Gemeinde. Zwar wird der größte Teil der Brötchen im Versandhandel verdient, doch verfügt Cancom in einigen Großstädten zusätzlich über ein klassisches Filialnetz. Mit dem Leiter der Münchner Niederlassung, Jens Schulz, sprachen wir über die tägliche Arbeit mit dem Warenwirtschaftssystem ff-eCommerce.

Die betriebswirtschaftliche Software löste vor knapp vier Jahren das Vorgängersystem ab, das aus einer Kombination von selbst gestrickten Anwendungen auf der Basis von 4th Dimension und FileMaker bestand. Heute sorgt die Warenwirtschaft im gesamten betriebswirtschaftlichen Umfeld für Ordnung und ist neben MS Office die einzige kaufmännische Applikation. Schulz schätzt vor allem die Flexibilität von ff-eCommerce: „Die Verarbeitung der Daten erfolgt in unserer Zentrale in Scheppach. Die einzelnen Niederlassungen sind über

Standleitungen an den zentralen Server angeschlossen. Da die Clients keine hohen Ansprüche an die Performance der Rechner stellen, können wir auch ältere Modelle einsetzen.“

Im Hinblick auf das Tagesgeschäft sind es in erster Linie die kleinen Features, die zur Entlastung bei der Kundenbetreuung beisteuern. „Hier leistet uns insbesondere die Seriennummernverfolgung gute Dienste. Über die können wir sehr schnell feststellen, ob eine Reklamation innerhalb der Garantiezeit liegt. Beim Vertrieb bringt vor allem die Mail-Anbindung eine deutliche Arbeitserleichterung. Inzwischen versenden wir den größten Teil des Schriftverkehrs per E-Mail“, lobt Schulz das Kommunikationstalent der Software.

Auf negative Gesichtspunkte der Anwendung angesprochen, will dem Niederlassungsleiter zunächst nichts einfallen. „Allenfalls ist die Benutzerführung anfangs gewöhnungsbedürftig. Nach einer eintägigen Schulung haben wir seinerzeit fast eine Woche gebraucht, bis wir das Programm einigermaßen beherrschten“, erinnert sich Schulz. „Doch eigentlich“, so der Chef der Münchner Niederlassung, „ist das gemessen an der Komplexität der Software gar keine schlechte Zeit.“ Heute hat ff-eCommerce seine Stellung bei der Cancom AG gefestigt. Das Unternehmen hat frühzeitig in neue Technologien wie den Onlineshop oder den Datenaustausch via Edifact investiert, sodass – von einigen Kleinigkeiten einmal abgesehen – zum gegenwärtigen Zeitpunkt keine IT-Projekte anstehen.

Unternehmensstruktur. Bei der Cancom AG ist die Unternehmensstruktur klassisch zentral ausgerichtet. Die Aufgabe der einzelnen Niederlassungen besteht neben der Betreuung des jeweiligen regionalen Markts vor allem in der Annahme von Reparaturaufträgen. Entsprechend geradlinig ist auch die IT-Struktur aufgebaut. Die zentrale Datenverarbeitung geht sogar so weit, dass die einzelnen Niederlassungen selbst ihre Faxaufträge per Standleitung an das Headquarter schicken. Die Münchner Filiale arbeitet mit zehn angeschlossenen Arbeitsplätzen. Das Verhältnis von Windows- und Mac-Rechnern ist dabei drei zu sieben, wobei neben modernen G4-Geräten auch ältere Modelle zum Einsatz kommen. Der „Dorfälteste“, ein Power Mac 9600, wird voraussichtlich in Kürze gegen einen Cube ausgetauscht. *Björn Lorenz* ■

AUSSTATTUNG	ff-eCommerce
Auftragsbearbeitung	
Euro/Fremdwährungen	✓
Mengenrabatte	✓
kundenbezogene Rabattstufen	✓
Artikelgruppen	✓
Workflowunterstützung	✓
Stornofunktion	✓
Gutschriften	✓
integriertes Mahnwesen	✓
Lagerverwaltung	
Bestandsfortführung	✓
Lagerortverwaltung	✓
EAN-Barcode	✓
Seriennummern	✓
Adressverwaltung	
Kategorien	✓
Schlüsselwörter	✓
Kontakthistorie	✓
Termine	
Wiedervorlage	✓
Termine	-
Aufgaben	eingeschränkt
Kommunikation	
Serienbriefe	✓
Faxunterstützung	✓
E-Mail-Anbindung	✓
Auswertungen	
Kundenumsätze	✓
Artikelstatistik	✓
offene Posten	✓
Inventurlisten	✓
Webshop	
automatischer Abgleich mit Warenwirtschaft	✓
zentrale Artikeldatenerfassung	✓
automatische Bestellübernahme	✓
Statusverfolgung	✓
Fremdwährungen	✓
Anzeige Verfügbarkeit	✓
Benutzerführung	
Online-Hilfe	✓
Eingabehilfen	✓
Assistentenfunktion	-
Textbausteine/ Standardvorlagen	✓
Sonstiges	
Netzwerkfähigkeit	✓
Mandantenfähigkeit	✓
Windows-Version	✓
Mitarbeiterverwaltung	✓
Zugangsberechtigungen	✓
FiBu-Anbindung	✓
Anbindung an Excel	Ascii