

# Erfolgsstory

## Direkt Marketing Service Menge & Partner, Harrislee

### Erfahrungsbericht Direkt Marketing Service Menge & Partner GmbH über die Softwareeinführung des LETTERSHOP MANAGERS als neue ERP-Lösung

#### Vorstellung des Unternehmens

Die Direkt Marketing Service Menge & Partner GmbH ist seit mehr als 30 Jahren als vielfach spezialisierter Versanddienstleister im Direkt-Marketing tätig.

Wir begleiten die Aktionen unserer Kundschaft bis zur notwendigen Erfolgskontrolle, übernehmen demnach auch die Erfassung und Bearbeitung von Response und Retouren.



Neben der präzisen und verlässlichen Abwicklung mittlerer und hoher Auflagen im Format C6 bis C4 sind wir ein begehrter Partner im Bereich der anspruchsvollen und intelligenten Aussendungen. Das betrifft kreative Mailings ebenso wie in hohem Maße IT-dominierte Aufgaben sowie die Konfektionierung und den Versand von Warensendungen.

Unsere langjährigen Erfahrungen, unser Selbstverständnis als Lösungsanbieter und unser vielfältiges Partnernetzwerk sichern unseren Kunden die Umsetzung auch ungewöhnlicher Ideen und macht uns zu einem gefragten Partner bereits bei der Konzeption einer Direkt-Marketing-Aktion. Von unserer Leistungsfähigkeit und unserer hohen Flexibilität profitieren Kunden aus ganz Europa.

#### Unsere Anforderungen an eine ERP Business-Software

Präzision und Flexibilität im Bereich kleiner und mittlerer Auflagen stellt hohe Anforderungen an die Planung, Durchführung und Dokumentation aller Aufträge, insbesondere bei hohem Auftragseingang.

Als wir 2004 erfuhren, dass mit Unterstützung der Deutsche Post AG eine Branchenlösung für Lettershops geschaffen werden soll, waren wir schon länger auf der Suche nach einer geeigneten Softwarelösung zur Unterstützung unserer Prozesse.

Da wir ziemlich genaue Vorstellungen hatten, war es nicht schwer, den umfassenden Ansatz im LETTERSHOP MANAGER zu erkennen. Als klar war, dass hier eine Lösung angeboten wird, die perfekt in die Microsoft-WINDOWS-Welt des Unternehmens passen wird, weil sie Teil dieser sein wird, waren alle entscheidenden Faktoren beisammen. Wir wurden einer der Pilotanwender.

#### Integration der Branchenlösung „LETTERSHOP MANAGER“

Wir entschlossen uns, das Geschäftsjahr 2005 bereits komplett im neuen System, dem LETTERSHOP MANAGER, abzubilden. Da noch keinerlei Daten-Grundlagen für die Erstellung von Angeboten usw. geschaffen waren, begannen wir mit der Einführung des Finanzwesens. Sämtliche Rechnungen wurden im neuen System geschrieben und gebucht. Auf eine parallele Buchführung und eine umfangreiche Migration von „Altdaten“ haben wir von Anfang an weitestgehend verzichtet und uns auf wenige Basisdaten beschränkt.

---

Dabei haben wir die vorhandene heterogene Datenbasis konsequent auf Aktualität geprüft.

Erst im zweiten Schritt haben wir Auftragsabwicklung und Vertrieb umgesetzt. Heute ist der Kreis geschlossen, die Rechnungen werden aus den Aufträgen generiert und diese aus den Angeboten.

### **Erfolgsfaktoren**

Zwei Erfolgsfaktoren sollen hier festgehalten werden:

- ▶ Erstens haben wir unsere Prozesse konsequent überprüft und, wo notwendig, an die Gegebenheiten der Software angepasst. Das hat uns aufwendige und zukünftig schwer zu pflegende Module erspart. Bis heute können wir im Standard unsere Anforderungen abbilden. Der Standard wächst, zumal die laufende Entwicklung von der größer werdenden Nutzergemeinde geprägt wird.
- ▶ Zweitens hatten wir von Beginn an mit der ITVision Service Providing GmbH nicht nur einen IT-Dienstleister, sondern einen Partner, der unsere Prozesse verstanden, unsere Anforderungen aufgenommen und in wunderbarer Weise universell im LETTERSHOP MANAGER umgesetzt hat. Gerade diese hohe Allgemeingültigkeit ist in unseren Augen heute zu einem der bestimmenden Qualitätsmerkmale geworden.

Bis heute blicken wir auf eine sehr angenehme und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der ITVision Service Providing GmbH und der Deutsche Post AG zurück.

### **Unsere Erfahrungen**

Immer wieder müssen wir betonen, dass der LETTERSHOP MANAGER die Mitarbeiter aus den verschiedenen Unternehmensbereichen „in ein Boot“ geholt hat, was bedeutet, wir haben durch die Software eine durchgängige, verlässliche Daten- und Informationsbasis geschaffen. Informationsverluste sind heute, auch bei teilweise hektischem Geschäft, sehr selten geworden. Sie haben aber alle die gleiche Ursache: inkonsequente Nutzung des Systems!

Die Akzeptanz der Software innerhalb des Unternehmens ist sehr gut. Auch wenn es sich um ein komplexes System handelt, erleichtert die klare Struktur die Einarbeitung und Handhabung.



Heute ernten wir den Lohn für die Mühen, die mit der Einführung des LETTERSHOP MANAGERS verbunden waren, an einer - auf den ersten Blick - nicht so ersichtlichen Stelle. Da wir inzwischen die Daten aus zwei vollständigen Geschäftsjahren im LETTERSHOP MANAGER verfügbar haben, stehen für das aktuelle Geschäft Informationen zu Interessenten, Kunden, Lieferanten, Angeboten und Aufträgen zur Verfügung, die wir früher nur mit großer Mühe generieren konnten.

Aus der Theorie in die Praxis umgesetzt. Heute können wir den LETTERSHOP MANAGER als eine durchgängige, vielseitige Datenbasis nutzen, die unserer Kundschaft zu Gute kommt und unser Geschäft belebt.

---

## Fazit

---

Wir haben mit der Entscheidung den LETTERSHOP MANAGER einzuführen, ein hochwertiges, in die Microsoft-Welt des Unternehmens konsequent integriertes ERP-System angeschafft und eingeführt. Das betrifft gleichermaßen die Softwarebasis NAVISION, als auch die Branchenausprägung.

Als einer der Pilotanwender durften wir an der Entwicklung des LETTERSHOP MANAGERS teilhaben. Heute steht eine Branchenlösung bereit, zu der es in diesem Rahmen keine Alternative gibt.

Die Entwicklung ist keinesfalls abgeschlossen. Die Deutsche Post AG und die ITVision Service Providing GmbH fördern - im Zusammenwirken mit den Anwendern - den weiteren Ausbau der Funktionalitäten.

Wir waren und sind bereit unsere Prozesse zu prüfen und sie, wo immer nötig, an die Anforderungen unserer Kunden und die Gegebenheiten unseres Systems anzupassen. Dabei haben wir die Sicherheit, dass diese Erfordernisse auch im LETTERSHOP MANAGER umzusetzen sind.

Aus vielfach im Unternehmen vorhandenen Daten sind durch den LETTERSHOP MANAGER heute Informationen geworden. Das kommt unseren Kunden und uns zu Gute und hat uns leistungsfähiger gemacht.

Die ITVision Service Providing GmbH hat sich als leistungsfähiger, kompetenter Partner bei der Entwicklung und Einführung des LETTERSHOP MANAGERS erwiesen. Hier ist Branchenwissen gewachsen, welches konsequent zum Nutzen der Software eingebracht wird.

Die manchmal in der Branche geäußerte Befürchtung ein „Deutsche Post System“ einzukaufen hat sich als grundlos erwiesen. Der LETTERSHOP MANAGER ist ein offenes System.

Im Standard sind Schnittstellen zu Produkten der DP AG enthalten (Infopost-Manager, Prospektservice etc.). Mit heutigem Stand existieren innerhalb des Systems keine Zugriffsmöglichkeiten seitens der DP AG auf die Daten des Systems. Das in höchstem Maße anerkanntswerte Engagement der DP AG hat diese Softwarelösung für unsere Branche erst möglich gemacht.

Dies ist unser Blick auf „unser System“, den LETTERSHOP MANAGER. Er erhebt nicht den Anspruch darauf umfassend und vollständig zu sein. Es ist ein Blick auf eine zweieinhalbjährige Zusammenarbeit. Es ist eine sehr unvollständige Reflexion einer so gravierenden Entscheidung, wie sie die Einführung eines ERP-Systems nun einmal darstellt. Wir haben heute die Gewissheit, eine richtige Entscheidung für unser Unternehmen getroffen zu haben.

Gern stehen wir Nachfragen zur Verfügung.

Harrislee, im Juni 2007

Direkt Marketing Service  
Menge & Partner GmbH

Dirk Müller  
Geschäftsführer

