

» CUSTOMER SUCCESS STORY





HEADQUARTER | TRIXIE



TRANSPORTER | TRIXIE



MERLE | TRIXIE

## VON SCHLESWIG-HOLSTEIN IN DIE WELT –

### WIE TECHNOGROUP BEI KOMPLEXER LOGISTIK UNTERSTÜTZT

#### **DIE AUSGANGSLAGE**

Als europäischer Marktführer für Heimtierzubehör beliefert die TRIXIE Heimtierbedarf GmbH & Co. KG über 5.000 Fachhandelskunden in Deutschland. Die Kunden können aus einem umfangreichen Produktsortiment von rund 6.500 Artikeln für Hunde, Katzen, Vögel, Kleintiere, Fische und Reptilien auswählen. Das umfangreiche Sortiment wird in über 80 Länder exportiert. Da bei TRIXIE die Kundenzufriedenheit groß geschrieben wird, konnten die Prozesse so angepasst werden, dass die Auslieferung der Waren noch am gleichen Tag des Bestelleingangs erfolgt. Logistikzentren sind für Unternehmen stets eine große Herausforderung. Denn die Güter müssen in automatischen Hochregalsystemen

gelagert, gesteuert und verwaltet werden, zudem sorgt ein Materialflussrechner dafür, dass die Prozessabläufe optimal gestaltet und effizient abgewickelt werden. Bei einem Lager wie dem von TRIXIE mit einer Lagerfläche von 43.000 Quadratmetern, einer Lagerkapazität von 60.000 Palettenplätzen und einem Shuttle-System mit über 18.000 Lagerplätzen, nimmt die Herausforderung deutlich zu. Die logistischen Anforderungen werden weiter hochgeschraubt durch einen täglichen Auftragseingang von durchschnittlich 2.000 Aufträgen, der sich im Versand von über 1.000 Paketen und 600 Paletten pro Tag niederschlägt. In dem Shuttle-System mit einer Fördertechnik auf einer Länge von 1.000

Metern werden fertige Auftragsteile und Nachschubware auf Lagerplätzen gepuffert, dazu kommt eine direkte Anbindung an verschiedene Arbeitsbereiche. Um diese Ausmaße zu begreifen, muss man sich vorstellen, dass Förderbänder mit einem Gesamtumfang von zwei Fußballfeldern die automatische Versorgung im Lager sicherstellen.

Ein weiteres Highlight ist die vollständig beleglose Kommissionierung. Im Ergebnis laufen die verschiedenen logistischen Prozesse im Lager von TRIXIE einfach und sicher ab. Auf jeden Fall stellt der optimierte Ablauf der Logistikprozesse bei TRIXIE eine große Herausforderung für Mitarbeiter wie auch Maschinen dar

#### DIE IT

Damit diese Herausforderung von Mensch und Maschinen gemeistert werden kann, setzt TRIXIE auf ein ausgefeiltes IT-Konzept. So besteht die IT-Landschaft überwiegend aus DELL-Systemen und einem ERP-System von Microsoft, was für hohe Verfügbarkeit und perfekte Prozesse sorgt. Die ERP-Lösung Microsoft Dynamics NAV gibt umfassende Kontrolle über alle Aspekte der Geschäftstätigkeit – vom Finanzmanagement über Einkauf, Verkauf, Lager und Logistik bis hin zu Fertigungs- und Servicemanagement-Bereichen. Das ERP-System zeichnet sich außerdem durch die einfache Bedienbarkeit aus und lässt sich mit modernen Technologien verzahnen. Es deckt alle wichtigen Anwendungen, wie Unternehmensführung, Buchhaltung, Einkauf, Verkauf als auch Lager- und Mehrwährungsfähigkeit, die für ein globales Unternehmen wie TRIXIE wichtig ist, ab.

TRIXIE hat diese Standardsoftware basierend auf den eigenen Erfahrungen und dem vorhandenen Know-how an die besonderen Anforderungen des Unternehmens und insbesondere des anspruchsvollen Logistikzentrums angepasst, mit dem Ziel, dieses noch intelligenter zu gestalten und die dahinterliegenden Prozesse weiter zu beschleunigen. Somit lassen sich neue Ideen und Prozesse direkt umsetzen. Da diese Entwicklungen und Anpassungen im Haus erfolgen, bedeutet dies für das Unternehmen deutliche Wettbewerbsvorteile.

#### **DIE HERAUSFORDERUNG**

Der IT-Bereich mit seinen Mitarbeitern wird von Thorben Jensen geleitet. Zu diesem Bereich gehören die Aufgabenbereiche Softwareentwicklung, Administration mit Hardware-Beschaffung und Betreuung sowie Domain-Administration und Enduser-Betreuung. Auf die Frage, welche Anwendungen bei TRIXIE von besonderer Bedeutung sind beziehungsweise als kritisch einzustufen sind, antwortet Eric Biehl von TRIXIE: "Selbstverständlich liegt unser Augenmerk auf dem ERP-System, mit dem die Logistikprozesse gesteuert werden. Jeder Ausfall dieser Kernanwendung hätte zur Folge, auf Handzettel umzustellen. Dies würde einem GAU gleichkommen, also dem größten anzunehmenden Unfall." Dass ein solches Worst-Case-Szenario eine Reihe von negativen Folgen nach sich ziehen würde, vom Produktionsausfall über verzögerte Auslieferungen bis hin zum Stillstand von Wareneingang und Aussendungen, liegt auf der Hand, wobei außer dem physikalischen Schaden der Imageschaden als zuverlässiger Lieferant am schwerwie-



#### DIE LÖSUNG

Damit dieses Szenario erst gar nicht eintritt und die täglich 2.000 Aufträge rechtzeitig ausgeliefert werden können, werden die Daten und Prozesse über ein Back-up-System gesichert. Der Sicherungsprozess ist mehrstufig aufgebaut, indem ein eigenes Storage-System und externe Rechenzentren eingebunden sind. "Wir sind mit dem heute Erreichten zufrieden, aber es ist kein Widerspruch zu sagen, dass es unser Ziel ist, das Eintreten eines Worst-Case-Szenarios weiter zu minimieren", bringt es Biehl auf den Punkt.

Damit die IT die hohen Erwartungen erfüllt und keine Störung in diesem Bereich eintritt – wie Produktionsausfall, oder dass in der Logistik im Staplerbetrieb die Scanner ausfallen, bis dass die LKW nicht mehr beladen werden können – haben die IT-Verantwortlichen bei TRIXIE mit dem IT-Dienstleister Technogroup aus Hochheim alle Vorkehrungen getroffen, um all den Anforderungen gerecht zu bleiben. Die Zusammenarbeit mit Technogroup begann 2014. "Der Ansatz der Technogroup war äußerst professionell und das Preis-Leistungsverhältnis ist fair. Zu einer erfolgreichen Zusammenarbeit gehört auch, dass die menschliche Seite stimmt. Initiative ergreifen, Ziele definieren, Maßnahmen vorschlagen, Ideen koordinieren, Struktur geben, all diese Schritte gehen Hand in Hand. Wir haben die Zusammenarbeit zu keinem Zeitpunkt bereut und würden jederzeit wieder die Technogroup wählen", kommentiert Thorben Jensen die Partnerschaft.

#### **TECHNOGROUP**

Technogroup ist der Marktführer für Third-Party Maintenance (TPM) in der D/A/CH-Region. Das Unternehmen bietet weltweit aus einer Hand Instandhaltungs-, Wartungs- und Reparaturdienstleistungen für alle gängigen IT-Systeme in Rechenzentren. Die umfassenden Servicepakete helfen, Hardwareausfälle zu vermeiden, zu beheben und die Nutzungsdauer von IT-Systemen für Un-

ternehmen verschiedener Branchen kostengünstig zu verlängern. Zu den zusätzlichen Services gehören unter anderem Monitoring, Netzwerk-Services, IMAC-Services, Änderungen und Updates sowie Recycling von Altsystemen. Dank des umfassenden Knowhows und der langjährigen Branchenerfahrung bietet Technogroup eine professionelle Herangehensweise bei hohem Service-Level

und reduzierten Kosten. Als eines der ersten Unternehmen im Markt ist Technogroup in den Bereichen Qualitätsmanagement, Umweltmanagement und Informationssicherheit gemäß den ISO-Normen zertifiziert.

# MEHR INFORMATIONEN ZUR TRIXIE HEIMTIERBEDARF GMBH & CO.KG

Haustiere stehen bei TRIXIE seit nunmehr 40 Jahren im Mittelpunkt. Mit viel Interesse, Know-how und Leidenschaft für Tiere und ihre Besitzer ist das Unternehmen kontinuierlich gewachsen. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 350 Mitarbeiter in Festanstellung und über 90 Aushilfen. Damit es auch in Zukunft Nachwuchs gibt, wird in sieben verschiedenen Berufen ausgebildet. Für die Betreuung in Deutschland und Österreich sind 24 Mitarbeiter im Außendienst und drei Merchandiser tätig. Sieben Mitarbeiter betreuen den Direktvertrieb in England, elf weitere sind im französischen Markt tätig.

"Der Vertrieb der Zukunft" hat bei TRIXIE schon Einzug gehalten. So werden die Vertriebsmitarbeiter durch multimediale Informationssysteme unterstützt. Die Technologie soll die Mitarbeiter nicht behindern, sondern ihnen die Freiheit geben, sich auf das zu konzentrieren, was sie am besten können: informieren, überzeugen, Entscheidungsprozesse vorantreiben sowie Geschäftsabschlüsse vorbereiten und durchführen. Was den Anspruch auf das störungsfreie Funktionieren des Logistikzentrums und der IT-Prozesse betrifft, sind auch diese in den Wertvorstellungen von TRIXIE abgebildet: "Wir sind zukunftsorientiert [...], weil wir nicht stillstehen und kontinuierlich nach Verbesserung und Optimierung streben. Wir sind wachsam, betrachten den Ist-Zustand kritisch und nehmen neue Herausforderungen an. Wir sorgen für modern ausgestattete Arbeitsplätze und investieren in Aus- und Weiterbildung und Mitarbeiterförderung", so TRIXIE.

Der Firmensitz des Unternehmens TRIXIe ist Tarp, eine Gemeinde im Kreis Schleswig-Flensburg in Schleswig-Holstein. Das Firmengelände umfasst mehr als 84.000 Quadratmeter. Die gesamt logistische Betreuung und Abwicklung erfolgt vom Firmensitz aus. Moderne Technik, schnelle Lieferfähigkeit, ein kundenorientierter Service und motivierte Mitarbeiter zählen zu den Faktoren, die zum Unternehmenserfolg beitragen.

TRIXIE ist trotz des Wachstums und Erfolgs bodenständig geblieben. Zur Firmenphilosophie gehört die Unterstützung sozialer Projekte im In- und Ausland. So spendet TRIXIE regelmäßig für den Tierschutz, investiert in die Ausbildung von Schulkindern und sponsert die Ausstattung von Such- und Rettungshundeteams. Das Unternehmen wächst Jahr für Jahr und bis heute gelingt es, die Effizienz der Prozesse zum Nutzen der Kunden weiter zu steigern. Viele Produktlinien werden von Fachleuten im Haus entwickelt, geprüft und getestet. Hohe Qualitätsansprüche sind selbstverständlich, ebenso wie der sorgfältige Umgang mit Reklamationen.

"Wir sind kunden- und lieferantenorientiert [...], weil wir unseren Kunden und Lieferanten freundlich gegenübertreten und deren Wün-

sche, Anregungen, Fragen und Beschwerden ernst nehmen. Wir sind zuverlässig, kennen unsere Stärken und Schwächen und sind bereit, Fehler einzugestehen. Mit vielen unserer Kunden und Lieferanten verbindet uns ein partnerschaftliches Verhältnis, das auf Vertrauen und Fairness beruht", lautet die TRIXIE-Wertevorstellung über Kunden und Lieferanten

Die über 5.000 Kunden sind in erster Linie Zoofachgeschäfte und Zoofachhandelsketten sowie Bau- und Gartenbaumärkte. Was sind die Erwartungen der Kunden? Schnelle und zuverlässige Lieferung, gute Produkte mit hoher Qualität und selbstverständlich ein gutes Preis-Leistungsverhältnis. Besonders die hohe Verfügbarkeit der Produkte ist ein Muss – hier liegt die Messlatte hoch. Und wenn Reklamationen fair behandelt werden, schafft dies Vertrauen. Der Facheinzelhandel erhält zudem vom Verkauf Unterstützung beim Auffüllen der Regale und in der Bestandsführung. Last but not least hat TRIXIE einen umfangreichen Katalog, den die Kunden auch über das Internet abrufen können.

