



## ANWENDERBERICHT

# Drillmex bietet dank CloudSuite hervorragenden Omnichannel-Kundenservice

Drillmex Inc. ist ein nordamerikanischer Industriehandel für Schneidwerkzeuge, Werkzeugmaschinenzubehör, Kühlschmierstoffe und Präzisionsinstrumente mit Firmensitz in Quebec. Drillmex wurde 1982 gegründet und ist heute ein führendes, spezialisiertes Industriehandelsunternehmen, das in den letzten zehn Jahren rasant gewachsen ist und Kunden aus den Bereichen Luft- und Raumfahrt, Medizin, dem Automobilsektor, Energie, Forschung und Bildung beliefert. Seit 2008 arbeitet der Distributor mit Infor zusammen und setzte zunächst Infor Distribution SX.e als ERP-Kernsystem (Enterprise Resource Planning) ein.



### Branche

Handel

### Infor-Produkt

Infor® CloudSuite Distribution

### Mitarbeiterzahl

23

### Netzwerk-Gruppe

The User Group-Teilnehmer (TUG)

### Website

[drillmex.de](http://drillmex.de)

**„ Wir wussten, dass wir Technologie brauchten, um ohne zusätzliche Mitarbeiter mehr zu erreichen. Von nun an verfügen wir immer über die neueste Version von Infor CloudSuite Distribution und können unser Geschäft dadurch besser skalieren und weiter ausbauen. Das Cloud-Bereitstellungsmodell von Infor ist auf Fortschritt ausgelegt und ermöglicht es uns, die Vorteile neuer Leistungsmerkmale und Funktionen zu nutzen, sobald sie eingeführt werden, um unseren Kunden einen besseren Service zu bieten.“**

CHRISTIAN OSTIGUY

VP Operations, Drillmex Inc.

Schließlich folgte irgendwann ein Upgrade auf Infor CloudSuite™ Distribution mit dem Ziel, die Skalierungs- und Wachstumsmöglichkeiten der Cloud zu nutzen. Drillmex wächst weiter und wird umsatzstärker. Deshalb implementierte das Unternehmen eine E-Commerce-Plattform, die ihm neue Möglichkeiten im Hinblick auf Transparenz, Lagerhaltung und Lagerüberwachung bietet.

## Wachstumsschwierigkeiten während einer digitalen Transformation sind vermeidbar

Seit Beginn der Partnerschaft mit Infor 2008 hat Drillmex einiges erlebt – exponentielles Wachstum, neue Branchentrends und den zunehmenden Bedarf an neuen Absatzkanälen. Der Distributor musste im elektronischen Geschäftsverkehr bessere Interaktionsmöglichkeiten schaffen. Während der gesamten Transformationsphase behielt Drillmex seine Ziele im Blick – zu wachsen und sein Geschäft strategisch auszubauen, dabei aber auch die Agilität seiner Belegschaft sicherzustellen. Um schlanke Betriebsprozesse beibehalten zu können, mit weniger Aufwand mehr zu erreichen und keinen neuen Server anschaffen zu müssen, entschied sich Drillmex dafür, Infor CloudSuite Distribution zu implementieren.

Infor CloudSuite Distribution hat als ERP-Plattform (Enterprise Resource Planning) dazu beigetragen, dass Drillmex die Mitarbeiterproduktivität steigern und den Umsatz pro Mitarbeiter zwischen 2012 und 2019 um 93 % erhöhen konnte. Im Gegensatz zu anderen Distributoren auf dem Markt, die mit Wachstumsschwierigkeiten zu kämpfen haben, konnte Drillmex sein Team für strategisch wichtigere und zukunftsorientierte Projekte einsetzen.

**„ Unsere E-Commerce-Plattform ist direkt mit Infor CloudSuite Distribution verknüpft. Die Integration verlief problemlos. Jetzt können unsere Kunden online einkaufen, unsere Mitarbeiter finden Produkte leicht im System und unsere Abläufe haben sich insgesamt verbessert. Dank CloudSuite Distribution verlief unsere Umstellung auf den Omnichannel-Verkauf unkompliziert, was sich wesentlich auf unser Geschäftsergebnis auswirkt.“**

CHRISTIAN OSTIGUY  
VP Operations, Drillmex Inc.

## Geschäftliche Herausforderungen

- Wachstum und Skalierung des Unternehmens ohne Erhöhung des Personalbestands
- Integration der E-Commerce-Plattform eines Drittanbieters in das bestehende Infor CloudSuite Distribution-ERP
- Mangelnde Transparenz bei Preisfestlegung, Lagerbeständen und Lagerbetrieb
- Ausschöpfung des vollen Potenzials der Tools zur Unterstützung des Geschäfts und zur Steigerung der Betriebseffizienz

Heute sichert sich das Unternehmen seinen wachsenden Erfolg dadurch, dass es den Schwerpunkt stärker auf den Omnichannel-Vertrieb für seine Kunden legt. Die nötige Unterstützung dafür bietet die CloudSuite Distribution-Plattform.

## Erfolgreiche Strategieumsetzung dank nahtloser Integration

Angesichts der zunehmenden Beliebtheit des elektronischen Handels stand Drillmex vor der Wahl, entweder auf Innovation zu setzen oder zu stagnieren. Das Unternehmen entschied sich dafür, seine Transformation fortzusetzen. Deshalb suchte es nach einem externen, sofort einsatzbereiten E-Commerce-Tool, um seinen Online-Verkauf auszubauen. Anstatt neue Mitarbeiter einzustellen und sie für mehr als 800.000 Artikelpositionen zu schulen, integrierte Drillmex seine E-Commerce-Plattform in das CloudSuite Distribution ERP-System. In nur zwei Monaten schaffte es der spezialisierte Industriehändler dadurch, sich mehr Transparenz und einen besseren Überblick über die enorme Zahl von Produkten von bis zu 60 aktiven Anbietern zu verschaffen. Die Integration wurde durch Programmierschnittstellen (APIs) ermöglicht.

Ziel der Integration ist es, kontinuierliche Verbesserungen und Upgrades zu unterstützen. Mit ihr war bereits nach zwei Monaten die Annahme von Aufträgen möglich. Dadurch kann Drillmex nun Querverweise zwischen den Inhalten seiner E-Commerce-Plattform und CloudSuite Distribution herstellen. Mit dem CloudSuite Distribution-System kann Drillmex jederzeit vollständige Produktlisten mit Produktspezifikationen und Teilenummern erstellen und herunterladen. Die schnelle und zuverlässige Integration und die gut abgestimmte Benutzeroberfläche ermöglichen eine wesentlich schnellere Markteinführung als segmentierte Produktinstallationen.

## Verbesserte Online-Bestellung und Produktsichtbarkeit

Die integrierte E-Commerce-Plattform funktioniert jetzt wie ein zusätzlicher Online-Verkäufer. Kunden haben hier über verschiedene Suchkriterien Zugriff auf Produkte, einschließlich interner Teilenummern und Teilenummern von Lieferanten. Intern können sich Kundenvertreter auf CloudSuite Distribution-Plattform umsehen und Ersatzprodukte in Echtzeit empfehlen. Dank der Erweiterbarkeit des Systems bleiben die Mitarbeiter immer auf dem neuesten Stand in Bezug auf Produkte, Bestände, Lieferanten und vieles mehr – für ein einheitliches Einkaufserlebnis, das keine umfangreiche Schulung des Verkaufspersonals erfordert. Konten für Großkunden lassen sich zügiger und mit benutzerdefinierten Optionen für die Preisfestlegung auf Grundlage von Volumen, SKUs und mehr einrichten.

**„Wir nutzen jetzt die Cloud für alles und sind begeistert. Wir haben ein kleines Team, und als der Server ausfiel und unser IT-Mitarbeiter nicht verfügbar war, waren wir lahmgelegt. Wenn jetzt etwas passiert, öffnen wir ein Ticket, und in den meisten Fällen ist Infor bereits darüber informiert und das Problem wird schnell gelöst.“**

**CHRISTIAN OSTIGUY**  
VP Operations, Drillmex Inc.

## Geschäftsergebnisse

- 800.000 Artikelpositionen und 60 Lieferanten können leicht innerhalb des E-Commerce- und ERP-Systems verwaltet werden
- Integration von E-Commerce-Plattform und CloudSuite Distribution in insgesamt zwei Monaten
- Umsatzsteigerung pro Mitarbeiter von 93 %

„Die Preisfestlegung in unserem alten System war schwierig, insbesondere für unseren Hauptlieferanten, der für mehr als 40 % unseres Umsatzes verantwortlich ist. Dieser Anbieter hat etwa 80 verschiedene Preismodelle, sodass die Einrichtung der Preisfestsetzung für ihn ein manueller und fehleranfälliger Prozess war. Mit Infor CloudSuite Distribution kann ich ganz einfach für jede einzelne Gruppe des Anbieters Preisarten erstellen“, erläutert Christian Ostiguy, VP Operations von Drillmex Inc.

## Eine intelligenterere und besser vernetzte Lieferkette

Drillmex unterhält ein etwa 1.400 Quadratmeter großes Lager. Mit CloudSuite Distribution kann das Unternehmen dort dank besserer Nachverfolgungsmöglichkeiten für alle Behälter die ein- und ausgehenden Lagerbestände mit höherer Genauigkeit überwachen. Die Optimierung der Lagerhaltungsprozesse verbessert die Vernetzung der Lieferkette und minimiert das Risiko von Lieferverzögerungen oder Problemen beim Kundeneinkauf. Durch den Einkauf unter Anwendung der klassischen Losformel (auch „Economic Order Quantity“ oder EOQ genannt) hat Drillmex mehr Kontrolle über Mindestbestellmengen, lieferantenspezifische Anforderungen und bedarfsgerechte Bestellfunktionen, die Cross-Docking und Streckenbelieferung nutzen. Alle diese Kanäle und Prozesse lassen sich über ein CloudSuite Distribution-Dashboard leicht einsehen, verwalten und steuern.

## Gemeinsam anpassen und zusammen wachsen

Als zukunftsorientiertes Unternehmen benötigt Drillmex Tools und Technologien, die sich an veränderte Anforderungen anpassen können. Mit Infor CloudSuite Distribution profitiert der Distributor von automatischen Upgrades und der Möglichkeit, sein ERP-System bei Bedarf sowohl mit Produkten von Drittanbietern als auch mit von Infor selbst entwickelten Produkten weiter auszubauen. Durch die Entscheidung für das Cloud-basierte System konnte Drillmex seine Serveranforderungen reduzieren. Auch eine große IT-Abteilung ist nun kaum mehr nötig, wodurch das Unternehmen agil und anpassungsfähig bleibt, auch wenn es Erweiterungsfunktionen nutzt.

Nach der Teilnahme an der Infor-Community-Konferenz „The User Group“ (TUG) merkte die Drillmex-Geschäftsführung, dass das Unternehmen die ERP-Plattform zur Unterstützung weiterer Geschäftsfunktionen neben E-Commerce und Lagerverwaltung einsetzen könnte. „Eines war mir nach der TUG klar: Wir verfügen bereits über so viele Tools, die unsere Arbeit vereinfachen können, und wir müssen diese Möglichkeiten im Zuge unserer Innovationsbemühungen nutzen“, so Ostiguy.

Infor CloudSuite Distribution wurde entwickelt, um die wachsenden Anforderungen von Handelsunternehmen im Innovationszeitalter zu erfüllen. Drillmex knüpft an seine Erfolge der letzten zwei Jahrzehnte an und kann dafür jetzt eine perfekt auf seine Bedürfnisse zugeschnittene Plattform aufbauen, die von der CloudSuite unterstützt wird. In den kommenden Jahren will Drillmex seine geschäftlichen Investitionen fortsetzen, um sein Wachstum und seine Produktivität durch den Einsatz von Produkten wie Infor Birst®, Pricing Science und CRM zu maximieren.

[WEITERE INFORMATIONEN](#) 



Infor ist einer der weltweit führenden Anbieter von Business-Cloud-Software, die auf ausgewählte Branchen spezialisiert ist. Über 65.000 Unternehmen in mehr als 175 Ländern vertrauen auf die 17.000 Mitarbeiter von Infor, um ihre Geschäftsziele zu erreichen. Weitere Informationen finden sich unter [www.infor.de](http://www.infor.de).

Folgen Sie uns:     

Copyright© 2022 Infor. Alle Rechte vorbehalten. Die hier aufgelisteten Wort- und Designmarken (Name, Logo) sind Markenzeichen und/oder geschützte Marken der Infor und/oder deren Tochtergesellschaften und sonstiger verbundener Unternehmen. Alle anderen hier genannten Markenzeichen sind das Eigentum der betreffenden Unternehmen. [www.infor.com](http://www.infor.com)

Infor (Deutschland) GmbH, Hollerithstraße 7, 81829 München, [www.infor.de](http://www.infor.de)

INF-2485518-de-DE-0322-1