

# Make-up für die Datenerfassung

Ob Lippenstift, Lidschatten oder Wimperntusche – eine neue Erfassungsoftware ermöglicht der Avon Cosmetics GmbH eine direkte Bearbeitung aller Anfragen oder Bestellungen.

> Vor allem an Schnelligkeit dachten die Verantwortlichen beim Kosmetikkonzern Avon, als es ihnen Ende der 90er Jahre darum ging, Bestellungen automatisiert zu verarbeiten und dabei vor allem die Erfassung von Bestelldaten zu beschleunigen. In dem auf Direktvertrieb spezialisierten Konzern gilt weltweit die Erfassungslösung Forms von ReadSoft als bevorzugte Software für die Verarbeitung von Bestellungen, nicht zuletzt weil der Software-Anbieter global vertreten ist und so den notwendigen Service vor Ort leisten kann.

Die Erfassungslösung ist bei Avon bereits in 39 Ländern im Einsatz und das seit 1998, als sie erstmals in Spanien eingeführt wurde. Rund 100 Mio. Formulare werden heute jährlich mit Forms verarbeitet. Auch die deutsche Avon Cosmetics GmbH setzt auf die ReadSoft-Lösung. In Neu-

fahrn bei München werden heute täglich rund 3.200 Formulare aller Art gescannt und automatisch erfasst. Neben den Bestellungen von 80.000 Beraterinnen werden auch Internet-Aufträge, Vertragskarten, Telefonlisten und vieles mehr digitalisiert und anschließend ausgewertet.

Bevor man die Software einführte, war besonders das Erfassen der Bestellhefte sehr zeitaufwändig. Teils wurde diese Tätigkeit an externe Dienstleister ausgelagert, größtenteils aber tippten interne Sachbearbeiter und Aushilfen die Bestellungen manuell in das eigene EDV-System ein: Ein Mitarbeiter benötigte durchschnittlich eineinhalb Minuten, um Bestellungen aus dem Hauptbestellheft zu erfassen. Mit der elektronischen Lösung ist dies heute in etwa 30 Sekunden erledigt.

## 1.500 Einzeldaten je Bestellheft

Gerade die Hauptbestellhefte von Avon haben es in sich: Sie gelten für alle 18 Hauptkampagnen im Geschäftsjahr und sind daher einheitlich aufgebaut. Die Bestellhefte bestehen aus drei Seiten, die beidseitig eingescannt werden müssen, haben Überformat und enthalten 1.500 zu erfassende Felder. Die Artikelnummern der Produkte sind bereits eingedruckt und gelten damit langfristig. Die Beraterinnen erfassen ihre Kundenbestellungen in einem separaten Feld zunächst als Strichliste. Die Gesamtanzahl der bestellten Artikel wird anschließend in ein Anzahlfeld übertragen. Eine wesentliche Anforderung an die Erfassungsoftware war, dass die Lösung die Bestellanzahl auch dann erfassen kann, wenn das Anzahlfeld versehentlich leer blieb oder die Anzahl im falschen Feld eingetragen wurde. Der aktuelle Preis für die Kosmetikprodukte ändert sich mit jeder Kampagnenumstellung und wird anhand der Artikelnummer ermittelt. Neben den Bestellmengen für die gewünschten Produkte muss die Software auch die Kundennummer erfassen, die als Barcode auf den Bestellschein geklebt wird. Weiterhin gibt es freie Felder für Nachbestellungen und andere Wünsche, wie Artikel aus einer früheren Kam-

*In der deutschen Avon-Niederlassung in Neufahrn bei München werden täglich rund 3.200 Formulare aller Art gescannt*



pagne. Diese Bestellhefte machen den Löwenanteil am täglichen Erfassungsvolumen aus: Etwa 1.100 solcher Hefte werden in der deutschen Niederlassung jeden Tag gescannt und erfasst.

»Die Kostenersparnis bei der Erfassung war für uns ein wesentlicher Gesichtspunkt. In anderen Ländern konnten die Niederlassungen beispielsweise auch die Bestellformulare verändern und dabei alleine schon Papierkosten sparen. In Deutschland war dies nicht möglich. Unser Bestellheft ist bereits völlig stromlinienförmig. Die Rationalisierungspotenziale lagen daher alleine in der Erfassungstechnologie«, sagt Kerstin Reis, Manager Data Capturing bei Avon Cosmetics.

## Datenübertragung an den Großrechner

Die Einführungsphase für die Software dauerte acht Monate. In dieser Zeit wurden zahlreiche Sonderprogrammierungen vorgenommen und die maßgeschneiderte Gesamtlösung umfangreich getestet. Anpassungen der Software waren besonders wegen der vorhandenen Großrechner-Umgebung notwendig, denn alle Daten, die Avon mit Forms erfasst, müssen im Lochkarten-Format dem Großrechner übermittelt werden. Der Mainframe steht in der Unternehmenszentrale in Großbritannien, wo auch die Rechnungen automatisch erstellt werden. In der deutschen Niederlassung werden diese Rechnungen dann ausgedruckt. Parallel zur Datenübermittlung an den Großrechner wandern die gescannten Images in ein IBM AS/400-basiertes elektronisches Archiv in der deutschen Niederlassung.

## Logistische Prozesse beschleunigt

Die logistischen Prozesse veränderte man in der jüngeren Vergangenheit dahingehend, dass eingehende Bestellungen heute nach dem »First-in-First-out«-Prinzip bearbeitet werden. In jeder der dreiwöchigen Kampagnen ist zwar jeder Beraterin ein spezieller Versandtag zugewiesen, bestellt werden kann aber heute zu jedem Zeitpunkt. Durch die Einführung der automatisierten Formularerfassung und eine gleichzeitige Umstellung von der Warenauslieferung per Spediteur auf die Deutsche Post AG ist auch der Lieferservice für die Beraterin merklich beschleunigt worden.

Auch ist der Auftragseingang nicht auf den Post-

## Der Anwender

**Avon Cosmetics GmbH:** Der weltgrößte Direktvermarkter für Kosmetika und Schönheitsprodukte ist seit 1959 in Deutschland mit einer Zentrale im Münchner Norden präsent, in der derzeit rund 1.500 Mitarbeiter beschäftigt sind. Avon Deutschland ist sowohl bundesweite Vertriebszentrale als auch Versandstandort für Deutschland, Frankreich, Holland Italien und Österreich. Auch Produkte werden in Deutschland gefertigt, nämlich Nagellacke, Lippenstifte und Tubenprodukte für Europa und Südafrika. **IM INTERNET:** [www.avon.de](http://www.avon.de)

weg beschränkt. Es können alle gängigen Bestellwege wie Telefon, Internet und Fax von Beraterinnen und Direktkunden genutzt werden. Telefonische Bestellungen werden direkt in das EDV-System eingegeben. Auch Internet-Bestellungen werden nicht nochmals erfasst, sondern lassen sich automatisch weiter verarbeiten. Telefaxe gehen auf einem Faxserver ein, der diese interpretiert und Bestellfaxe automatisiert erkennt. Solche Faxes werden direkt von Forms interpretiert und die ausgelesenen Daten an den Großrechner geleitet.

## Maßgeschneidert durch Zusatzprogrammierungen

Die Erfassungsoftware bietet eine hohe Erkennungsrate bei den üblicherweise handschriftlich ausgefüllten Bestellungen. Datensätze, die fehlerhaft oder nicht lesbar sind, lassen sich am Bildschirm nachbearbeiten. Im Einsatz hat sich die Software auch als anwenderfreundlich erwiesen. Regelmäßig arbeiten 20 Mitarbeiter des Kosmetikkonzerns in der Datenerfassung. Spezielle Programmierarbeiten an der Lösung übernehmen die in Passau ansässige Firma RKA IT-Consulting, ein zertifizierter ReadSoft-Partner, sowie die Streambase GmbH aus Frankfurt. Nicht zuletzt leistet die Erfassungslösung durch entsprechende Zusatzprogrammierungen nun auch eine Überprüfung der fünfstelligen Artikelnummer. Die Software kontrolliert im sogenannten Modulo10-Verfahren, ob eine Artikelnummer überhaupt existiert und ob der jeweilige Artikel aktuell verfügbar ist. <

Leonie Walter