

## Rockler Woodworking and Hardware, USA

### Besprochene Reflexis Lösungen

- ReflexisPlus

### Kurzinformationen

- Mehr als 20 Geschäfte  
und 500+ Mitarbeite

### Handel

- Baumarkt



*„Die Implementierung von ReflexisPlus™ hat das von uns gebotene Kundenerlebnis auf ein neues Niveau gehoben. Konsistenz bei der Ausführung von Aufgaben führt zu einer Konsistenz im Verhalten auf der Verkaufsfläche.“*

**- Lori Larsen, Director of Retail Operations, Rockler Woodworking and Hardware**

Die Geschichte von Rockler ist eine amerikanische Erfolgsstory die mit der Gründung der Minnesota Woodworkers Supply Company durch Nordy Rockler in 1954 beginnt. Die neugegründete Firma mit Sitz in Minneapolis ist ein kleiner Versandhandel mit der Zielsetzung, erster Anlaufpunkt für Holzarbeiter zu werden. Das Geschäft entwickelt sich zügig. In 1978 eröffnet die erste stationäre Filiale. Weitere folgen stetig. Der vollfarbige Produktkatalog von 1996 enthält mehr als 4.000 Produkte und wird an über 6 Millionen Kunden versendet. 1997 geht der Online Shop live. Die Namensänderung auf Rockler Woodworking and Hardware erfolgt in 1998.

„Unsere Verpflichtung dem Kunden gegenüber endet nicht mit dem Empfang des Paketes“, schrieb der Gründer als Vorwort in eine der frühen Katalogausgaben.

Dementsprechend ist das familiengeführte Unternehmen heute nicht nur für sein spezielles Holz- und Werkzeugesortiment bekannt, sondern auch für sein umfangreiches Fachwissen. Mehr als 200.000 zahlende Abonnenten beziehen das in 1989 erstmals herausgebrachte „Woodworker’s Journal“. Eine Webseite für Spezialisten, Vorführungen und Kurse in den Filialen sowie eine DVD-Serie mit Anleitungen ergänzen das Informations- und Lernangebot. Seit 2011 spendet Rockler Teile des Umsatzes dem Hardwood Forestry Fund und ermöglichte hiermit die Pflanzung von über 53.600 neuen Hartholzbäumen.

Mittlerweile ist Rockler mit 31 stationären Filialen – Tendenz steigend – in der gesamten USA vertreten.

## Projektübersicht

Als das Unternehmen wuchs, wurde der Bedarf an einem besseren, unternehmensweiten Kommunikationsprozess und einer Verbesserung der Strategieumsetzung merkbar. Das Unternehmen verließ sich bei der Kommunikation von Aufgaben und Projekten wie Werbeaktionen, Produktneuheiten, saisonale Aktionen etc. auf den Versand von E-Mails und PDF-Dokumenten an die Filialen. Hieraus resultierende Probleme waren:

- Filialleiter verbrachten zu viel Zeit im Büro damit, ihre E-Mails nach Aufgabenstellungen der Unternehmensleitung zu filtern.
- Die Unternehmensleitung und das Regionalmanagement hatten keinen Einblick dahingehend, welche Filiale was gelesen hatte und ob oder wann Aufgaben umgesetzt wurden.
- Es gab kein geschlossenes Zwei-Wege-Feedback zur Identifizierung von Möglichkeiten zur innerbetrieblichen Verbesserung.

Ein leitender Angestellter von Rockler, der die Vorteile von Reflexis Task Manager™ während seiner Tätigkeit bei einem anderen Einzelhändler mit mehr als 2.000 Filialen gesehen hatte, empfahl den Einsatz des speziell für mittelständische Unternehmen entwickelten neuen Produktes ReflexisPlus™.

ReflexisPlus™ enthält Task-Management-, Retail-Store-Audit- und Mobilitätslösungen mit eingebetteten Best Practices (z. B. Vorlagen für die Einführung von Aufgaben und Projekten) und unterstützt Organisationsstrukturen, die für Lebensmittelhändler, Bedarfsartikelgeschäfte und

Fachmarktzentren üblich sind.

Die Vorstellung der neuen ReflexisPlus™-Produktfamilie auf der 2015 BIG Show der National Retail Federation (NRF) erregte viel Interesse aufgrund der Aussagen, dass die Cloud-basierte Lösung in 3-5 Wochen implementiert werden kann und nur minimale IT-Ressourcen seitens des mittelständischen Einzelhändlers erfordert.

War die Produktimplementierung wirklich so schnell umsetzbar und würde ROI wie für große Unternehmen liefern? Rockler kann aus eigener Erfahrung beides mit einem klaren Ja beantworten.

## Projektumsetzung

Rockler beauftragte Reflexis Systems Anfang 2015. Getreu dem Leistungsversprechen benötigte Reflexis System für die Implementierung von ReflexisPlus™ nur drei Wochen vom Projektauftritt bis zum Rollout in allen Filialen.

„Die Implementierung von ReflexisPlus™ war eine der einfachsten und schnellsten, die ich je mitgemacht habe. Das Reflexis Projektteam war großartig.“

- Lori Larsen

## Projektresultate

Das Unternehmen sah sofort nach der Umsetzung positive Auswirkungen:

- **Straffere Kommunikation:** „ReflexisPlus™ macht es einfacher für die Filialen. Sie müssen nicht mehr 18 E-Mails durchsehen, um eine Sache zu finden“, sagt Larsen. „Die Suchfunktion ist auch eine große Hilfe für Unternehmen und Filialen.“
- **Verbesserte Planung und Ausführung:** „Die Lösung gibt uns die totale Kontrolle darüber, wie die Kommunikation versendet und zugeordnet wird. Zu wählen, wohin die Kommunikation geht und der kompakte Inhalt ist eine Erleichterung. Die Anzahl der E-Mails, die zu Klarstellungszwecken versendet werden mussten, wurde extrem verringert.“
- **Transparenz zur Aufgabenausführung:** „Wir haben jetzt eine vollständige Sichtbarkeit dazu, wann Mitarbeiter etwas ausführen. Das hatten wir noch nie vor ReflexisPlus™. Wir haben jetzt

Verantwortlichkeiten.“

- Kontinuierliche Verbesserung: „Wir können nunmehr auch sehen, wenn wir den Filialen nicht genügend Zeit zur Erfüllung einer Aufgabe gegeben haben. Wir lernen daraus und passen uns an. ReflexisPlus™ hilft uns dabei, unsere Filialen in ihrer Rolle zu unterstützen. Zur Erreichung ihrer Verkaufs- und Kundenerlebnisziele setzen Filialen Aufgaben besser um.“
- Bessere Berichterstattung für Regional Manager: „Unsere Regional-Manager können nun sehen, wie schnell und engagiert Filialen in der Aufgabenausführung sind. Diese Transparenz gibt Ihnen Einsicht in Möglichkeiten zur Leistungsverbesserung.“



Reflexis Systems, Inc. 3 Allied Drive, Suite 400 Dedham, MA 02026, USA

[www.reflexisinc.com](http://www.reflexisinc.com) | [info@reflexisinc.com](mailto:info@reflexisinc.com) | Amerika: +1.800.781.3609 | Europa: +44.1256.857.310

Copyright © Reflexis Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Reflexis und das Reflexis-Logo sind Warenzeichen von Reflexis Systems, Inc. Alle anderen genannten Unternehmens- und Produktnamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer.