

Metzgerei Haller:

Digitale Transformation der
Auftragsabwicklung



Case Study

„Am Anfang ist man ja immer skeptisch, wenn man was Neues einführt, aber das KI-gestützte System von callicon hat alle unsere Erwartungen bei weitem erfüllt und übertroffen.“

– Christian Haller

Über Metzgerei Haller

Die Metzgerei Haller ist ein traditionsreiches Familienunternehmen, das bereits im Jahr 1896 gegründet wurde und heute erfolgreich in der 4. und 5. Generation geführt wird. Mit einer Belegschaft von 85 Mitarbeitenden hat sich der Betrieb auf die Produktion hochwertiger Fleisch- und Wurstwaren spezialisiert. Das Unternehmen bedient ein anspruchsvolles Kundenportfolio, das von der klassischen Gastronomie und Hotellerie über den Lebensmitteleinzelhandel bis hin zu sozialen Einrichtungen wie Kantinen, Kliniken und Pflegeheimen reicht. Die regionale Belieferung erfolgt in einem Umkreis von circa 70 Kilometern um den Hauptstandort. Da die Produkte strengen Frischeanforderungen unterliegen und Kunden oft kurzfristig bestellen, stellt die Auftragsabwicklung einen geschäftskritischen Prozess dar. Jede Verzögerung oder Fehlbestellung in der administrativen Phase wirkt sich unmittelbar auf die Effizienz der Produktion und die nachgelagerte Logistik aus.



Herausforderungen: Die Grenzen manueller Prozesse

„Die Auftragsabwicklung ist im Grunde das Kerninstrument von unserem Geschäft“

- Christian Haller

Wie viele Handwerksbetriebe bekommt die Metzgerei Haller die Kundenaufträge über konventionelle Kanäle wie Telefon, Anrufbeantworter, Fax und E-Mail. Diese Art der Auftragseingänge führte insbesondere in der Hochsaison zu massiven Belastungen des Innendienstes. Nachts gehen regelmäßig 70 bis 80 Bestellungen ein, diese mussten am frühen Morgen zuvor händisch gesichtet, abgehört und manuell in das System übertragen werden. Darüber hinaus erfassten Vertreter die Aufträge oft erst am Nachmittag, was zu Verzögerungen in Produktion & Logistik führte.

Dieser manuelle Prozess war mit erheblichem Aufwand und Risiken verbunden. Dialektlastige Nachrichten auf dem Anrufbeantworter oder unpräzise Angaben wie „Schweinsbraten wie immer“ führten regelmäßig zu Missverständnissen und Fehlern bei der Datenerfassung. Zudem erschwerte der zunehmende Fachkräftemangel die Suche nach qualifiziertem Personal für diese repetitiven administrativen Tätigkeiten, wodurch die bestehende Belegschaft einer dauerhaft hohen Belastung ausgesetzt war. Ein strategischer Umbruch war notwendig, um die Effizienz zu steigern und die Fehlerquote nachhaltig zu senken.



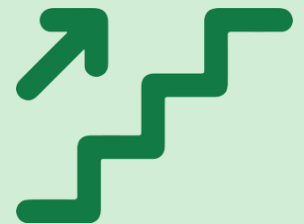
Ergebnisse und wirtschaftliche Resultate

Durch die Digitalisierung der Prozesse konnte die Metzgerei Haller eine signifikante Transformation der betrieblichen Kennzahlen erzielen. Der personelle Aufwand im Büro wurde um 25 bis 30 % reduziert. Heute werden bereits ca. 70 % aller Aufträge automatisch über das KI-Portal abgewickelt, wobei die Hälfte dieser digitalen Bestellungen direkt über die mobile Order-App++ eingeht.



Die wirtschaftlichen und qualitativen Auswirkungen sind beachtlich:

- **Return on Investment (ROI):** Die Investition hat sich bereits vollständig in den ersten Monaten bezahlt und sorgt somit weiter für Einsparung
- **Fehlerquote:** Durch die KI-gestützte und automatisierte Auftragsabwicklung wurde die Fehlerquote nahezu auf null gesenkt.
- **Personalkosten:** Die Automatisierung ermöglicht eine personenunabhängige Abwicklung, was den Betrieb in Zeiten des Personalmangels absichert, insbesondere durch die Order-App++.
- **Vertriebsfokus:** Die gewonnene Zeit im Innendienst wird nun für die aktive Kundenbetreuung und die strategische Weiterentwicklung der Geschäftsbeziehungen genutzt.



„Rückblickend betrachtet – egal ob aus Sicht der Vertreter, des Unternehmens oder unserer Mitarbeiter: Jeder zieht Vorteile aus dem System. Man muss ehrlich sagen, dass man es sich heute gar nicht mehr wegdenken möchte.“ - Christian Haller

Die Lösung: callicon KI-Order Portal und Order-App++

Um diese Resultate zu ermöglichen, implementierte die Metzgerei Haller das callicon KI-Order-Portal in Verbindung mit der Order App++. Diese cloudbasierte Lösung dient als zentrales, bedienerfreundliches Auftragserfassungs- und Managementtool für Kunden und Mitarbeitende gleichermaßen. Die App ist plattformunabhängig mit allen gängigen Endgeräten (Windows, iOS, Android) kompatibel und ermöglicht durch den Offline-Modus Bestellungen zu jeder Zeit.



Ein wesentliches Element der Lösung ist die eigene Haller-Bestell-App, die statt einer anonymen Plattform die Markenpräsenz der Metzgerei Haller stärkt. Über offene Schnittstellen (APIs) wurde das System nahtlos in die vorhandene ERP-Architektur integriert. Das Herzstück bildet das integrierte KI-Order Portal: die zukunftsorientierte

Technologie erkennt den Inhalt, prüft die Unklarheiten und korrigiert diese in den Bestellungen bereits vor dem Datenimport. Die Bestellungen können rund um die Uhr aufgenommen werden und das callicon KI-Order Portal prüft permanent die Informationen auf Plausibilität. Erst nach erfolgreicher Validierung werden die Kundenaufträge an die Versandabteilung weitergeleitet.



Diese automatisierte Überprüfung gewährleistet eine 24/7-Abwicklung, die selbst in Peak-Zeiten mit hohen Auftragsvolumina zuverlässig funktioniert. Durch diesen digitalen Filter wird sichergestellt, dass nur korrekte Datensätze die Produktion erreichen, was Fehlproduktionen verhindert.

„Mit der Lösung von callicon bekommen wir die Improvisation aus dem Unternehmen raus und uns noch rechtzeitig und besser auf die Kundenbedürfnisse einstellen können, um trotzdem effizient und ertragsreich zu produzieren.“ – Robert Hutter

