

Effiziente Vertriebsorganisation

AQUATEC, ein führender deutscher Anbieter von Sanitätsprodukten und Rollatoren, fand mit ACT!, dem Kontaktmanagementsystem der Sage CRM Solutions, eine unkomplizierte Kundenbeziehungsmanagement-Lösung, um seinen Vertrieb neu zu organisieren, eine zentrale und aktuelle Datenhaltung zu gewährleisten sowie Reports und Analysen zu generieren.

Die Firma AQUATEC mit Sitz in Isny entwickelt, baut und vertreibt seit 22 Jahren Badewannenlifter, Dusch- und Toilettenrollstühle und zahlreiche weitere unterstützende Produkte rund ums Bad, die älteren und behinderten Menschen die tägliche Hygiene erleichtern.

Die Zielgruppe der vertrieblichen Aktivitäten sind Sanitätshäuser. Über sie gelangen die Produkte dann zum Endkunden. Die Vertriebsmannschaft ist in einen Innen- und einen Außendienst aufgeteilt, wobei der Innendienst auch den Kundenservice wahrnimmt und die Außendienstmitarbeiter koordiniert und unterstützt. Jeder Kunde ist fest einem Bereich und damit auch einem Mitarbeiter zugeordnet.

Schneller Datenaustausch zwischen Zentrale und Außendienst

Vor Einführung der neuen Kundenbeziehungsmanagement-Lösung wurde der Kontakt zwischen Außen- und Innendienst ausschließlich per Fax und Telefon abgewickelt. Marketingaktionen sowie die Erstellung von Auswertungen wurden mithilfe von Excel durchgeführt. Das größte Problem dabei war, dass die von Außen- und Innendienst gesammelten und benötigten Informationen nur schwer ausgetauscht werden konnten. Damit konnten die Außendienstmitarbeiter nicht oder nur unzureichend auf aktuelle Informationen zu Produkten und Kunden zurückgreifen. Im Gegenzug fehlten auch der Zentrale die aktuellsten Informationen vom Außendienst.

Für einen schnellen und aktuellen Informationsaustausch zwischen Zentrale und dem externen Vertriebsteam sowie einen zentralen Zugriff auf alle Kundendaten beschloss man die Einführung einer

Kundenbeziehungsmanagement-Software. Zum Anforderungskatalog, der vor Projektbeginn gemeinsam von Geschäftsführung und Mitarbeitern in Form eines Pflichtenheftes erstellt wurde, zählte die leichte Bedienbarkeit und der zentrale Zugriff auf alle Kundendaten für den Innendienst sowie der regelmäßige Datenaustausch zwischen Innen- und Außendienst über die Telefonleitung. Der Innendienst sollte regelmäßig alle Daten, die jeder Außendienstmitarbeiter beim Kunden vor Ort sammelt, übertragen bekommen. Jeder Außendienstmitarbeiter sollte im Gegenzug individuell für seinen Kundenkreis täglich alle aktuellen Daten und Produktinformationen, auch bezüglich der Umsätze und anderer betriebswirtschaftlicher Informationen, erhalten. Außerdem sollte es möglich sein, auf Basis dieses Datenpools Reports und Analysen zu Bereichen wie Auftragseingänge, Absatzzahlen und Umsätze zu erstellen, die wiederum die Basis für Marketingaktionen und Besuchsplanungen bei Sanitätshäusern sein sollten.

Aufgrund der anschließenden Marktrecherche entschied man sich für das Kontaktmanagementsystem ACT! der Sage CRM Solutions, das alle Grundvoraussetzungen erfüllte. Das System verfügte standardmäßig über zahlreiche der benötigten Funktionen und war problemlos für individuelle und zukünftige Anpassungen und Erweiterungen ausbaufähig. Beauftragt wurde der Sage CRM Solutions Partner InfoAnywhere.24 mit der Anpassung des Systems an die vorgegebenen Anforderungen und dessen Implementierung auf sechs Laptops der Außendienstmitarbeiter und sieben internen PCs.

Insbesondere die Einspeisung der betriebswirtschaftlichen Daten zu den unterschiedlichen Produkten des Unternehmens über die Anbindung an das Warenwirtschaftssystem EKS machte es erforderlich, in der neuen Software zusätzlich sechs Register und insgesamt 1.500 Felder neu anzulegen. Insgesamt wurden etwa 7.000 Kunden-Datensätze in die Datenbank importiert. Zudem findet ein täglicher Import der EKS-Daten (Absatz- und Umsatzzahlen) statt.

Für den Abgleich der Daten zwischen Innen- und Außendienst entschied man sich für die tägliche wechselseitige Versendung von Datenpaketen per E-Mail. Die aktuellen Daten aus der Zentrale inkl. der Informationen aus dem Warenwirtschaftssystem sollten täglich, in Form eines Nachlaufs und weitgehend automatisch per E-Mail an die Außendienstmitarbeiter versandt werden. Dabei sollte jeder Außendienstmitarbeiter ein individuelles Informationspaket erhalten, das ausschließlich die für seinen Kundenstamm betreffenden Informationen enthält. Für diesen individuelle Datenaustausch wurde ein so genanntes Vertreterfeld generiert, das jeden Kunden einem AQUATEC-Vertriebsmitarbeiter zuordnet. Gleichzeitig sollte der Außendienstmitarbeiter, ebenfalls per Knopfdruck, seine Tagesinformationen per E-Mail an die Zentrale zurückschicken, wo sie in die vernetzte, für alle Innendienstmitarbeiter zugängliche ACT!-Datenbank eingelesen werden sollten. Für Auswertungen und Analysen wurde die Datenbank mit MS-ACCESS verbunden.

In drei Monaten vom Projektstart zum Realeinsatz

Die Erstellung des Pflichtenheftes, die Produktauswahl und die erforderlichen Anpassungen konnten innerhalb von drei Monaten abgeschlossen werden. Im Anschluss an eine zweitägige Schulung für die Mitarbeiter und eine eintägige Einweisung für den Systemadministrator ging das System im März vergangenen Jahres in den Realbetrieb. Nach etwa drei Monaten Einarbeitungs- und Gewöhnungsphase, zu der auch die Arbeit mit Laptops statt mit Telefon und Fax gehörte, waren alle Mitarbeiter fit im Umgang mit dem System.

Auch seine Vorteile zeigten sich bereits nach kürzester Zeit. Der Datentransfer der ca. ein Megabyte großen, komprimierten Dateien erwies sich als zuverlässig und reibungslos. Alle Mitarbeiter können inzwischen jederzeit auf alle für sie relevanten und aktuellen Informationen zu Kunden und Produkten zugreifen. Der Innendienst, der auch den Service und das Marketing durchführt, hat immer Zugang zu den neuesten Daten aller sechs Außendienstmitarbeiter. Durch die Implementierung eines ACT!-Add-ons werden auch Dokumente, E-Mails, Berichts- und Briefschablonen, die von den Außendienstmitarbeitern erstellt werden, in die zentrale Datenbank übertragen und umgekehrt, sodass auch die Korrespondenz zentral gespeichert ist.

Erheblich vereinfacht hat sich auch die von der Zentrale koordinierte Besuchs- und Terminplanung, die inzwischen ebenfalls über das neue System abgewickelt wird. Auch intern konnte die Zusammenarbeit erheblich optimiert werden. Der Außendienstmitarbeiter verfügt nun beim Kunden vor Ort über alle nötigen Informationen zu seinem Kunden und zu den Produkten. Dazu zählen nicht nur die bisherige Geschäftshistorie zum Kunden sondern auch wichtige Einzelheiten, wie zum Beispiel, wann das letzte Telefonat stattgefunden hat. Zusätzlich Erleichterungen im praktischen Außendienstler-Alltag brachte auch die Möglichkeit, Spesen und Aufwendungen direkt über ACT! abzurechnen.

Kontinuierlicher Ausbau in Planung

Für die Zukunft ist vor allem der weitere Ausbau der Touren- bzw. Besuchsplanung avisiert. Außerdem soll das System kontinuierlich und in kleinen Schritten weiter angepasst, erweitert und optimiert werden. Der nächste große Schritt wird das für Anfang 2003 anvisierte Upgrade von ACT!2000 auf ACT! 6.0, für das jedoch 95 Prozent des Systems direkt übernommen werden können, sodass der geschätzte Aufwand nur einen Tag beträgt. Insgesamt hat das System alle Erwartungen erfüllt und die Mitarbeiter nutzen, nach ca. einem halben Jahr im Realbetrieb, die Möglichkeiten voll aus.

[ZUSATZKASTEN]

Projektverlauf:

Anfang 2002: Projektstart:

Jan bis März 2002:

Erstellung eines Pflichtenheftes
Marktrecherche und Entscheidung für ACT!
Individuelle Anpassungen an die Bedürfnisse von AQUATEC
Implementierung von 13 Lizenzen

April bis Juni 2002:

Schulung von Mitarbeiter und Administrator
Einarbeitung im Realbetrieb
Abschluss eines Servicevertrages für Datenbank-Pflege, Hotline mit Fernwartungszugriff und kleinere Anpassungen

Zukünftige Planung:

Kontinuierliche Optimierungen
Upgrade auf ACT!6.0

Implementierung:

InfoAnywhere.24
Ralf Hertneck
www.infoanywhere.de