

Massgeschneidertes CRM für umfassende Kundeninformationen

Damit ihre Aussendienstler den Kunden vor Ort ihre Produkte optimal präsentieren können, setzt die Spirituosenpezialistin Lateltin auf das CRM-System von ABACUS. Dank den massgeschneiderten Anpassungen der ABACUS Vertriebspartnerin Fidevision steht ein einfach zu bedienendes Online-Werkzeug zur Planung und Umsetzung von Kundenbesuchen zur Verfügung. Es unterstützt sowohl das Monitoring der Verkaufsleitung als auch die Kundenbetreuung inklusive Auftragserfassung durch die Verkäufer.

>> Christian Bühlmann | schmid+siegenthaler consulting gmbh

Das über 100-jährige Familienunternehmen Lateltin AG mit Sitz in Winterthur produziert und importiert Spirituosen und vertreibt diese in der ganzen Schweiz. Die Firma beschäftigt 40 Mitarbeitende, davon sind 10 im Aussendienst tätig. Lateltin ist ein kompetenter Partner für Gastronomie und Handel, aber auch Partner der Lebensmittelindustrie und von pharmazeutischen Unternehmen. Das Sortiment umfasst rund 500 Produkte. Gegen zwei

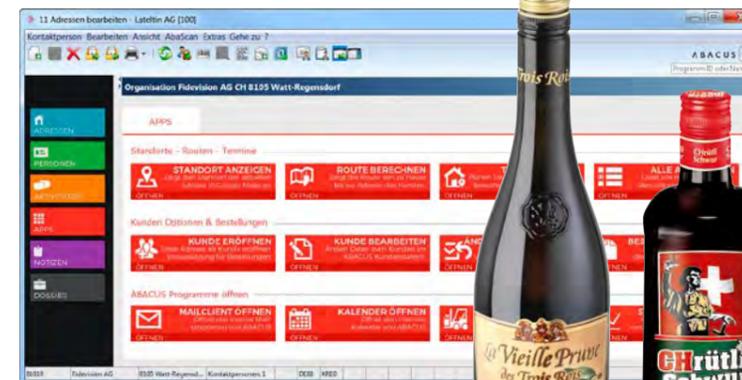
Drittel stammen aus der eigenen Fertigung. Für einen Teil der Markenartikel ist Lateltin Alleinimporteur. Flexibilität ist für Lateltin eine Selbstverständlichkeit: Die firmeneigenen Abfüllanlagen meistern nebst Standardgrößen auch alle möglichen Formen von Kleinst- und Grossflaschen. Seit 2007 ist die Lateltin AG als erstes Spirituosenunternehmen der Schweiz nach einer Global Food Safety Initiative (GFSI) zertifiziert.

Ausgangslage

Das Winterthurer Unternehmen Lateltin produziert und vertreibt ein umfassendes Sortiment an Spirituosen. So unterschiedlich die Produkte, so vielfältig sind auch die Abnehmer. Das Spektrum reicht von Gastronomie- und Hotelleriebetrieben bis zu Pharmazie- und Nahrungsmittelherstellern. Eine optimale Kundenbetreuung ist dabei von zentraler Bedeutung und sichert den langfristigen Erfolg der Lateltin AG. Betreut werden die Kunden in der ganzen Schweiz durch 10 professionelle Aussendienstmitarbeitende. Sie versorgen die Kunden mit aktuellen Produktinformationen und kümmern sich um Bestellungen. Der Zugriff auf aktuelle Kunden- und Produktdaten vor Ort ist für eine effiziente Vertriebstätigkeit besonders wichtig. Umgekehrt ist die Vertriebsleitung am Hauptsitz auf ein zuverlässiges Monitoring der Verkaufsaktivitäten und die direkte Übernahme von Bestellungen in die Auftragsabwicklung angewiesen. Da Lateltin mit ABACUS Business Software über ein leistungsfähiges ERP-System verfügte, entstand die Idee, auf dieser Basis eine massgeschneiderte CRM-Lösung für den Aussendienst zu entwickeln.

Zielsetzung

Mit der neuen CRM-Lösung wollte die Lateltin AG ihre Vertriebsmitarbeitende in die Lage versetzen, ihre Verkaufskompetenz zu erhöhen, direkt Aufträge zu erteilen und deren Bearbeitung zu überwachen sowie online Bestellungen und kundenspezifische Informationen zu erfassen. «Damit unser Aussendienst-Team am richtigen Ort die richtigen Produkte präsentiert, brauchten wir ein einfaches und effizientes Werkzeug zur Planung und Vorbereitung der Kundenbesuche», erklärt Marketingleiter Pascal Zwygart. Es sei eine CRM-Lösung nötig geworden, mit der sich Daten erfassen lassen und welche die



So macht Kundenbetreuung Spass: Das CRM-System von ABACUS bietet dem Aussendienst der Lateltin AG viel Benutzerkomfort und jede Menge Kundeninformationen.



Möglichkeiten der mobilen Kommunikation ausschöpfen könne. Zu den bereits genannten Vorgaben kamen weitere Punkte dazu, die den Betrieb effizienter machen: Die Verkäufer sollten möglichst per Touchscreen Daten schnell und einfach abrufen und eingeben können. Dazu sollte das CRM auf einem Tablet-PC mit SIM-Karte laufen, damit der Zugriff via Internet auf die Firmensoftware ABACUS jederzeit gewährleistet ist und die Daten immer aktuell bleiben. Last but not least suchte die Verkaufsleitung aber auch nach einer Lösung für ein optimales, umfassendes Monitoring der Verkaufsaktivitäten.

Vorgehen

Um das Aussendienst-Team gezielter führen zu können, kontaktierte die Lateltin AG den ABACUS Partner Fidevision, um auf der Grundlage von ABACUS Software eine massgeschneiderte CRM-Anwendung zu realisieren. Nachdem die Anforderungen gemeinsam definiert und ein entsprechender Lösungsvorschlag konzipiert worden waren, ging es an die Umsetzung. Um die Kundenwünsche von Lateltin zu erfüllen, meisterten die Projektleiter von Fidevision nicht nur etliche Hürden, sondern zeigten auch Kreativität und Erfindergeist. So schufen sie eine CRM-Oberfläche, mit der die Vertriebsleute im Alltag bestens klarkommen. Hinter der einfach gestalteten Oberfläche verbirgt sich durchdachte Technik, basierend auf der Leistungsfähigkeit der ABACUS Software.

Lösungskonzept

Die Projektleiter von Fidevision haben aus den ABACUS Modulen und Tools eine massgeschneiderte CRM-Lösung konfiguriert, die präzise auf die Bedürfnisse von Lateltin abgestimmt ist. Das Resultat ist eine einfach zu bedienende und übersichtlich gestaltete Programmoberfläche für die Aussendienstmitarbeiter.

Auf ihren Tablet-Rechnern werden zuerst nur Symbole und Schaltflächen von allen der für sie relevanten Programme und Funktionen aufbereitet. Diese lassen sich via Touchscreen starten und bedienen. Die CRM-Lösung umfasst mehrere Hilfsmittel, welche die Planung und das Reporting erleichtern. Dazu gehören Land- und Strassenkarten, eine Routenberechnung und Informationen zu den Kunden wie zum Beispiel bisherige Bestellungen sowie ihre zehn Top-Produkte mit Angaben zum Durchschnittsverbrauch. Die ganze Termin- und Aufgabenplanung wird zwischen Abacus Kalender, Outlook und iPhone synchronisiert.

den bestimmten Kunden relevant sind. Das spart Zeit und verringert die Fehlerquote beim Suchen.

Der Verkaufsleiter kann nun den einzelnen Mitarbeitenden oder dem gesamten Vertriebsteam Aufträge erteilen, Termine für Kundenbesuche zuordnen und Massnahmen im Zusammenhang mit Verkaufskampagnen auslösen. Zusätzlich hat der Verkaufsleiter eine Fülle an Auswertungen, um Entwicklungen zu verfolgen und Ergebnisse zu messen.

Fazit

Sowohl die Verkaufsleitung als auch die Aussendienstmitarbeitenden von Lateltin sind heute sehr zufrieden mit der neuen CRM-Lösung, deren grösster Nutzen darin liegt, dass dank der Online-Verbindung stets aktuelle Informationen zur Verfügung stehen. Damit können Aufgaben auch dort erledigt werden, wo sie anfallen – direkt beim Kunden. Martin Strotz, Betriebsleiter Lateltin AG, schätzt dabei besonders die schnittstellenfreie Integration von Aussendienst und Auftragsabwicklung: «Das CRM der ABACUS Software ist für unser Unternehmen ein wertvolles Instrument, das uns bei der Akquisition hilfreich unterstützt und den ganzen Prozess der Auftragsabwicklung spürbar beschleunigt. Wir haben keine Medienbrüche mehr und eine Lösung aus einer Hand.» Wird vor Ort beim Kunden eine Bestellung aufgenommen, bedeutet dies ein grosser Vorteil und eine spürbare Vereinfachung im Vergleich zu früher, als Bestellungen, die während den Kundenbesuchen notiert wurden, jeweils am Abend zur Verarbeitung an den Innendienst gesandt werden mussten. <<

Erfahren Sie...

... wie Aussendienst und Auftragsabwicklung ohne Medienbruch verbunden werden können.

... welche Anforderungen die Vertriebstätigkeit bei Kunden vor Ort von einem IT-System verlangt.

Das Projekt

Anwender:	Lateltin AG, 8405 Winterthur, lateltin.com
Mitarbeiter:	40
User:	CRM (14), Auftragsbearbeitung mit AbaShop/E-Business (26), PPS (18), Finanzsoftware (12), Lohnbuchhaltung (1)
Branche:	Getränkeindustrie und -handel
Thema:	CRM, Aussendienst
Anbieter:	ABACUS Research AG, 9300 Wittenbach-St.Gallen abacus.ch
Implementation:	Fidevision AG, 8105 Watt-Regensdorf, fidevision.ch
Lösung:	ABACUS Business Software

