

## Massgeschneidertes CRM für umfassende Kundeninformationen.

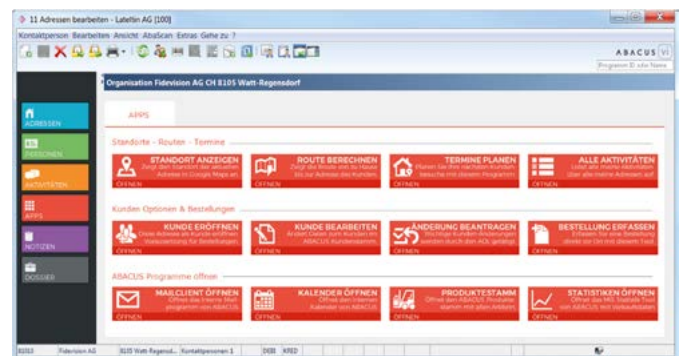
Damit ihr Aussendienst-Team den Kunden vor Ort ihre Produkte optimal präsentieren kann, setzt die Spirituosen spezialistin Lateltin auf das CRM-System von ABACUS. Dank den massgeschneiderten Anpassungen der Abacus-Vertriebspartnerin Fidevision steht ein einfach zu bedienendes Online-Werkzeug zur Planung und Umsetzung von Kundenbesuchen zur Verfügung.

Die neuen CRM-Lösung ermöglicht Lateltin die Verkaufskompetenz ihrer Vertriebsmitarbeitenden zu erhöhen und online Bestellungen sowie kundenspezifische Informationen vor Ort zu erfassen. So können die Verkäufer nun per Touchscreen Daten schnell und einfach abrufen und eingeben. Dazu läuft das CRM auf einem Tablet-PC mit SIM-Karte, damit der Zugriff via Internet auf die Firmensoftware Abacus jederzeit gewährleistet ist und die Daten immer aktuell bleiben.

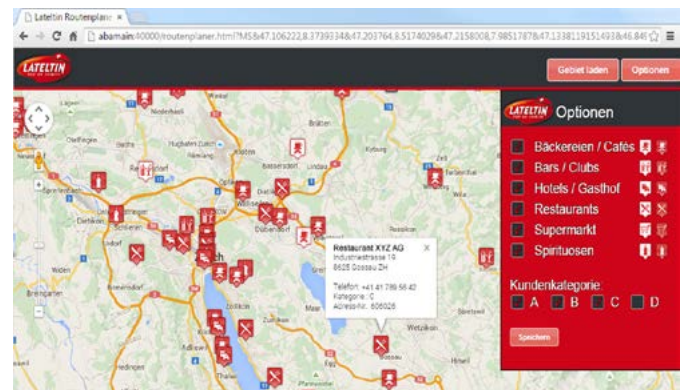
**Kundenbetreuung vereinfacht.** Das CRM lässt sich via Touchscreen bedienen. Anstatt einer Fülle an Informationen werden immer nur diejenigen Informationen aufbereitet, die für einen bestimmten Kunden relevant sind. Der Verkaufsleiter kann nun auch über die Software den Aussendienstlern Aufträge erteilen, Termine für Kundenbesuche zuordnen und Massnahmen im Zusammenhang mit Verkaufskampagnen auslösen.

Die CRM-Lösung umfasst zudem Hilfsmittel, welche die Planung und das Reporting erleichtern. Dazu gehören 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 dem Abacus-Kalender, Outlook und iPhone synchronisiert.

**Mobiles CRM.** 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



Das Abacus CRM wurde von Fidevision für Aussendienstmitarbeiter optimiert und lässt sich dadurch einfach bedienen.



Auch ein Routenplaner ist Teil der CRM-Lösung.

beim Kunden. Martin Strotz, Betriebsleiter bei Lateltin, 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.» Und Pascal Zwygart, Marketingleiter von Lateltin AG, ergänzt: «Aussendienstmitarbeitende sind auf ein komfortables und effizientes CRM-Werkzeug angewiesen, das feldtauglich sein muss, das heisst robust, einfach, schnell, bedienungsfreundlich und voll integriert in die Auftragsabwicklung.»

### DIE FAKTEN

<b>Anwender:</b>	Lateltin AG, Winterthur, lateltin.com
<b>Mitarbeiter:</b>	40
<b>Software-Benutzer:</b>	CRM (14), Auftragsbearbeitung mit AbaShop/ E-Business (26), PPS (18), Finanzsoftware (12), Lohnsoftware (1)
<b>Branche:</b>	Getränkeindustrie und -handel
<b>Anbieter:</b>	Abacus Research AG, Wittenbach-St.Gallen, www.abacus.ch
<b>Implementation:</b>	Fidevision AG, Watt-Regensdorf, fidevision.ch