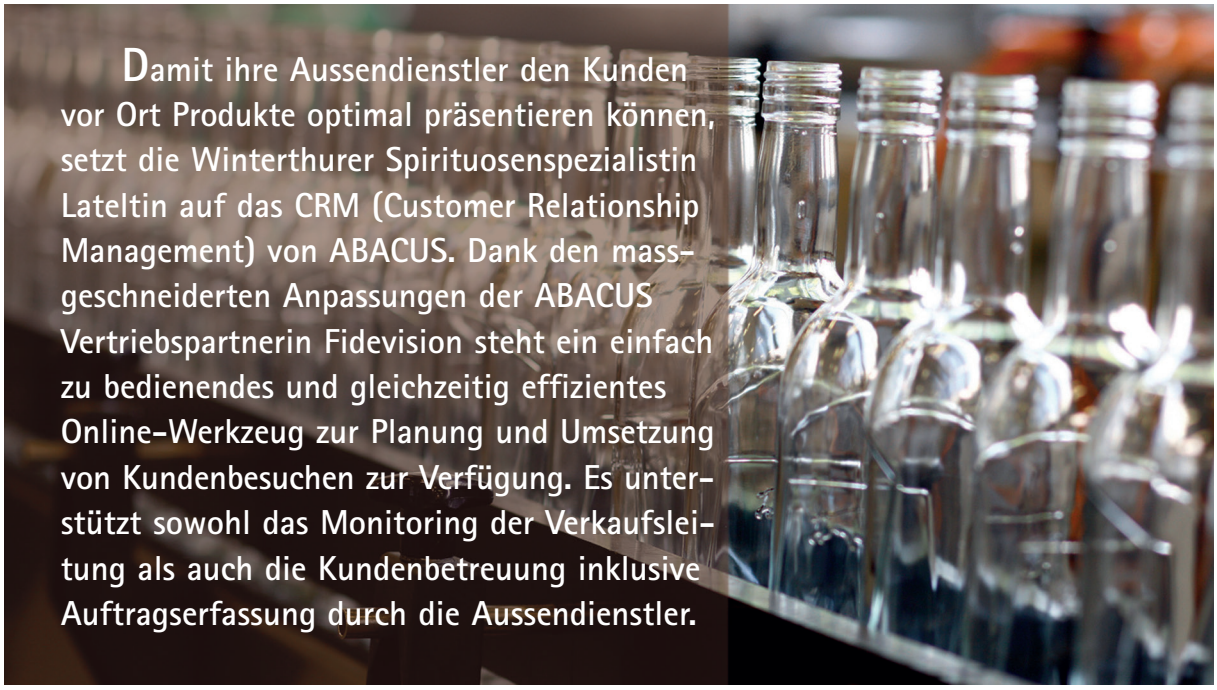
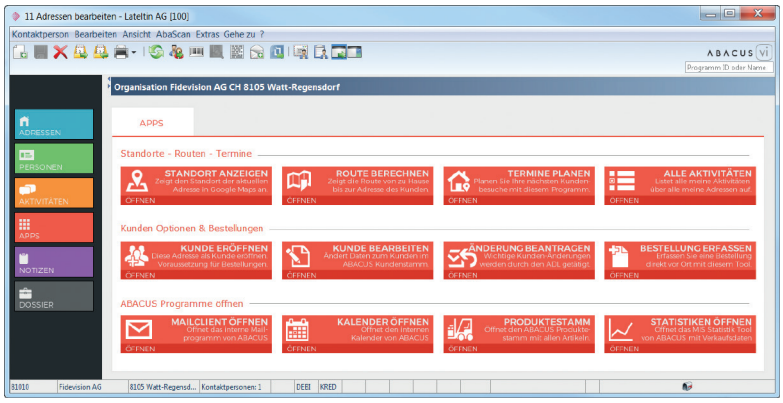
Massgeschneidertes CRM für umfassendes Kundeninformationssystem – ganz einfach und darum effizient



Damit ihre Aussendienstler den Kunden vor Ort Produkte optimal präsentieren können, setzt die Winterthurer Spirituosenspezialistin Lateltin auf das CRM (Customer Relationship Management) von ABACUS. Dank den massgeschneiderten Anpassungen der ABACUS Vertriebspartnerin Fidevision steht ein einfach zu bedienendes und gleichzeitig effizientes 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 Aussendienstler.

Um die Anforderungen von Lateltin zu erfüllen, mussten die Projektleiter von Fidevision etliche Hürden meistern und auch erfinderisch sein. Sie haben eine CRM-Oberfläche geschaffen, mit der die Aussendienstmitarbeiter im Alltag nun bestens klarkommen, weil sie einfach und für ihre Bedürfnisse massgeschneidert ist. Hinter der einfachen Oberfläche verbirgt sich die gewohnte Leistungsfähigkeit der ABACUS Software. Die Lösung überzeugt darum auch den Marketingverantwortlichen und die Geschäftsleitung von Lateltin.



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

Das Winterthurer Unternehmen Lateltin produziert und vertreibt Spirituosen und arbeitet seit 1997 mit der ABACUS Software. Seit rund acht Jahren wird Lateltin durch die ABACUS Partnerin Fidevision aus dem zürcherischen Regensdorf betreut. Für die Verwaltung der Kundenbeziehungen hatte Lateltin bis vor kurzem eine spezialisierte CRM-Software eines Drittanbieters im Einsatz.

Zwar waren die alte CRM-Lösung und die ABACUS Software über eine Schnittstelle miteinander verbunden, doch das heterogene System war langsam. Ausserdem sind in der Betreuung der beiden Programm-Systeme zwei verschiedene IT-Dienstleister involviert gewesen, was alles verkomplizierte. So verursachten etwa Updates immer wieder Probleme, so dass sich dadurch unnötigerweise auch höhere Kos-

ten ergaben. Vor allem aber lagen die vielen Möglichkeiten brach, die eine integrierte Lösung wie das ABACUS ERP sie bieten kann. Kein Wunder wuchs bei Lateltin im Lauf der Zeit der Wunsch nach einer besseren Unterstützung der CRM- und Auftragsabwicklungsprozesse. Schliesslich sollte das Aussendienst-Team auch gezielter geführt werden können. Mit Hilfe einer neuen CRM-Lösung sollte es möglich werden, den Aussendienstmitarbeitern direkt Aufträge zu erteilen und die Abarbeitung mitzuverfolgen. Ausserdem sollten die Aussendienstler damit in der Lage sein, online Bestellungen und kundenspezifische Informationen zu erfassen. Last but not least sollte die Verkaufsleitung ein optimales Monitoring bekommen.

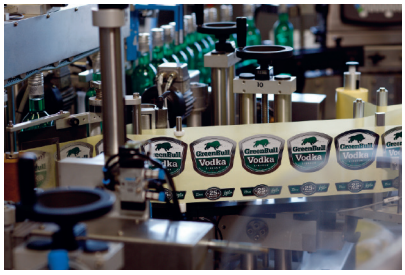
Die CRM-Lösung umfasst eine Online-Verbindung zum Outlook-Kalender.

"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 Möglichkeiten der mobilen Kommunikation ausschöpfen könne. Mit dem alten Produkt war das nicht möglich, zumal es sich auch nicht mehr adäquat ausbauen liess. Da Lateltin bereits mit der ABACUS Finanz- und Auftragsbearbeitungssoftware gute Erfahrungen gemacht hat, beauftragte man Fidevision, einen Lösungsvorschlag auszuarbeiten.

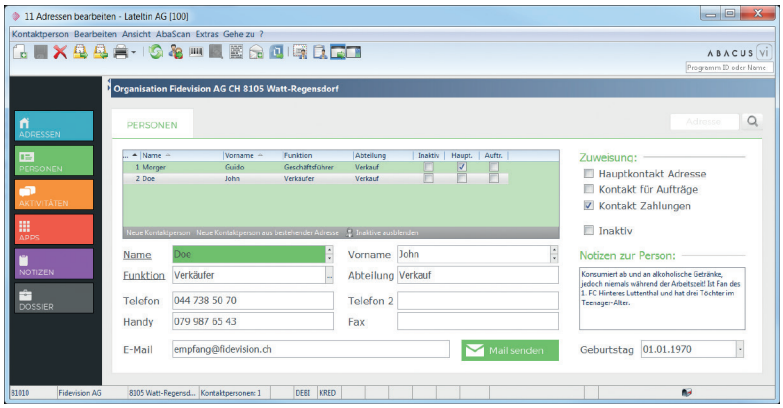
Zu den bereits genannten Vorgaben kamen weitere Punkte dazu, die den Betrieb effizienter machen könnten: Die Aussendienstmitarbeiter sollten möglichst per Touchscreen Daten schnell und einfach abrufen und eingeben können. Dazu sollte das CRM auf einem Tablet-PC mit SIM-Karte laufen, damit der Zugriff via Internet auf die Firmensoftware ABACUS jederzeit gewährleistet ist und die Daten immer aktuell bleiben. Bei der Umsetzung des Projekts wurde zudem klar, dass die Aussendienstmitarbeiter nur Zugang zu denjenigen Informationen haben sollten, die sie für ihre Aufgabe brauchen.

"Reduce to the max"

Die Projektleiter von Fidevision haben aus den ABACUS Modulen und Tools eine massgeschneiderte CRM-Lösung konfiguriert, die präzis auf die Bedürfnisse von Lateltin abgestimmt ist. Herzstück des Systems ist die ABACUS Business Process Engine, mit der sich die Geschäftsprozesse im Verkauf exakt abbilden lassen. Ausserdem wurde nach der Losung "reduce to the max" eine einfach zu bedienende und übersichtlich gestaltete Programmoberfläche für die Aussendienstmitarbeiter entwickelt. 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 App-Schaltflächen wurden als eine Neuheit für ABACUS im Rahmen des Projekts kreiert.



Die Programmoberfläche wurde dank Schaltflächen vereinfacht.

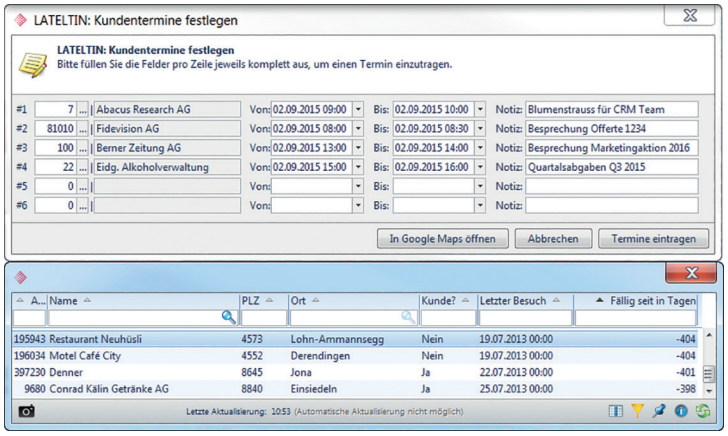
Aussendienstfunktionalität

Die CRM-Lösung umfasst mehrere Hilfsmittel, welche die Planung und das Reporting erleichtern. Dazu gehören eine Online-Verbindung zum Outlook-Kalender und den Aufgaben, Land- und Strassenkarten, ein Routenberechner und Informationen zu Kunden wie zum Beispiel bisherige Bestellungen sowie ihre zehn Top-Produkte mit Angaben zum Durchschnittsverbrauch.

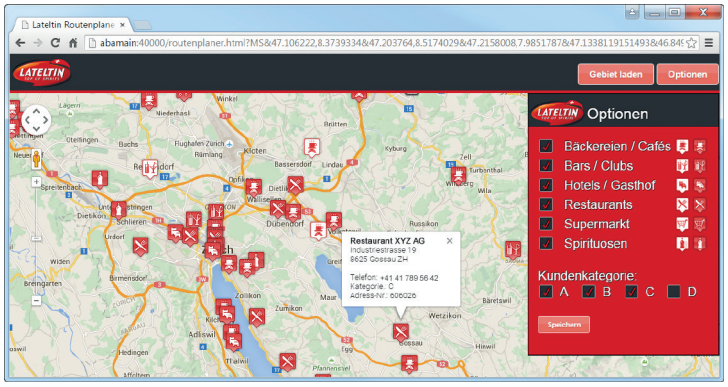
Besucht ein Aussendienstmitarbeiter einen Kunden, zum Beispiel einen Restaurateur, kann er sich auf seinem Tablet das Sortiment des betreffenden Restaurants anzeigen lassen und dieses bei Bedarf korrigieren und ergänzen, frühere Bestellungen abrufen, die Adresse oder Kontaktpersonen mutieren, eine neue Bestellung eingeben sowie Informationen zum Potenzial erfassen. Dabei ist er in der Lage, auf Stammdaten zuzugreifen. Doch anstatt einer Fülle an Informationen werden für ihn immer nur diejenigen Informationen aufbereitet, die für den bestimmten Kunden relevant sind. Das spart Zeit und verringert die Fehlerquote beim Suchen.

CRM als Führungsinstrument und Controlling zugleich

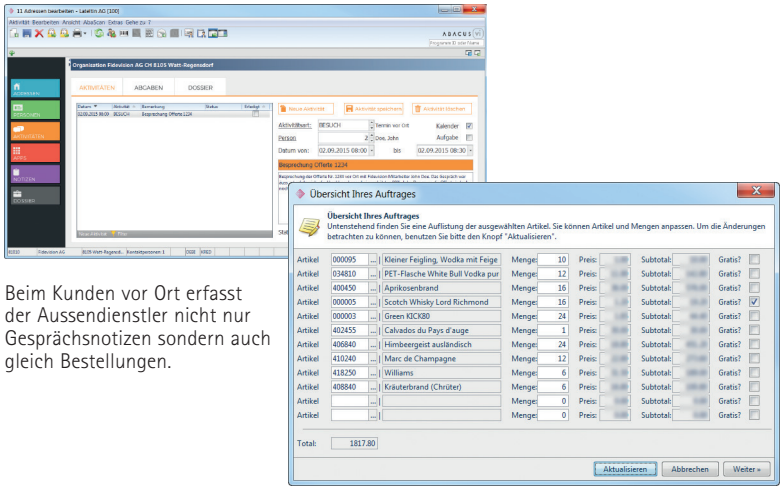
Der Verkaufsleiter kann nun den einzelnen Mitarbeitenden oder dem gesamten Aussendienst-Team Aufträge erteilen, Termine für Kundenbesuche zuordnen und Massnahmen im Zusammenhang mit Verkaufskampagnen auslösen. Zusätzlich hat der Verkaufsleiter eine Fülle an Auswertungen, um Entwicklungen zu verfolgen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



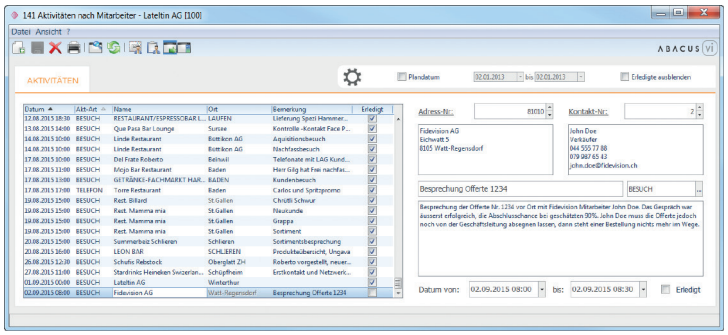
Der Aussendienstmitarbeiter erfasst im CRM seine Termine online, die automatisch in den Outlook-Kalender übertragen werden. Für die optimale Besuchsplanung lässt sich direkt Google Maps öffnen, welches die zu besuchenden Kunden anzeigt.



Der Aussendienstler kann sich im Routenplaner ad hoc die ihm zugeordneten Kunden anzeigen lassen. Dabei kann er nach Kundenart und Kategorie die ABCD-Kunden selektieren.



Beim Kunden vor Ort erfasst der Aussendienstler nicht nur Gesprächsnotizen sondern auch gleich Bestellungen.



Die Verkaufsleitung hat über jeden Kunden und Aussendienstmitarbeiter auf Knopfdruck die Historie über die Aktivitäten im Blick.

Lateltin AG

Das über 100-jährige Familienunternehmen Lateltin produziert und importiert Spirituosen und vertreibt diese in der ganzen Schweiz. Die Firma beschäftigt 40 Mitarbeitende, wovon 10 im Aussendienst tätig sind. Lateltin ist ein führender Spirituosen-Anbieter auf dem Schweizer Markt und vertreibt Marken wie Red Bull Vodka, Carlos I, Berentzen, Kleiner Feigling. Die Firma hat Kunden in der Gastronomie, im Handel und in der verarbeitenden Industrie. Das Sortiment umfasst rund 500 Angebote. Gegen zwei Drittel davon sind eigene Produkte. Für einen Teil der Markenartikel ist Lateltin Alleinimporteur. Seit 2007 ist die Firma als erstes Spirituosenunternehmen der Schweiz nach einer Global Food Safety Initiative (GFSI) zertifiziert.

Martin Strotz, Betriebsleiter Lateltin AG

"Das CRM der ABACUS Software ist für unser Unternehmen ein wertvolles Instrument, das unseren Aussendienst bei der Akquisition hilfreich unterstützt und den ganzen Prozess der Auftragsabwicklung spürbar beschleunigt. Wir haben keine Medienbrüche mehr und eine Lösung aus einer Hand."

ABACUS Software bei Lateltin

CRM	14 Benutzer
Auftragsbearbeitung mit AbaShop/E-Business	26 Benutzer
PPS	18 Benutzer
Finanzbuchhaltung	4 Benutzer
Kreditorenbuchhaltung	8 Benutzer
Debitorenbuchhaltung	12 Benutzer
Lohnbuchhaltung für 20 abrechenbare Mitarbeitende	1 Benutzer
Electronic Banking	6 Benutzer
Archivierung/Scanning	8/4 Benutzer
Report Writer	18 Benutzer
Informationsmanagement	18 Benutzer
AbaNotify	1 Benutzer
Business Process Engine	20 Benutzer

Fazit

Sowohl die Verkaufsleitung als auch die Aussendienstmitarbeitenden von Lateltin sind heute sehr zufrieden mit der neuen CRM-Lösung. Ihr grösster Nutzen liegt darin, dass dank der Online-Verbindung stets aktuelle Informationen zur Verfügung stehen. Damit können die Aussendienstler ihre Aufgaben dort erledigen, wo sie anfallen. 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. "Mit der neuen ABACUS CRM-Lösung verfügt Lateltin über ein sehr komfortables und effizientes Werkzeug", resümiert Pascal Zwygart die neue Situation. ◆

"Mit der ABACUS CRM-Lösung verfügt Lateltin über ein sehr komfortables und effizientes Werkzeug."

Für Auskünfte zur realisierten Lösung wenden Sie sich an:

fidevision
Betriebswirtschaftliche Lösungen

fidevision ag
Eichwatt 5
CH-8105 Watt-Regensdorf
Telefon +41 44 738 50 70
www.fidevision.ch

ABACUS business software
www.abacus.ch

E+S ASW.P1/2016.2000de.Schoop.03.2016