



Massgeschneidertes CRM für umfassende Kundeninformationen



Damit das Aussendienst-Team den Kunden vor Ort seine Produkte optimal präsentieren kann, setzt der Spirituosenpezialist Lateltin auf das CRM-System von Abacus. Dank den massgeschneiderten Anpassungen des Abacus-Vertriebspartners 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.

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 von Lateltin. Betreut werden die Kunden in der ganzen Schweiz durch zehn professionelle Aussendienstmitarbeitende. Sie versorgen die Kunden mit aktuellen Produktinformationen und kümmern sich um Bestellungen.

Zielsetzung

Mit der neuen CRM-Lösung wollte Lateltin seine Vertriebsmitarbeitenden 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. Es sei eine CRM-Lösung nötig geworden, mit der sich Daten erfassen lassen und welche die Möglichkeiten der mobilen Kommunikation ausschöpfen könne. Zudem sollten die Ver-

käufer 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

Der Abacus-Vertriebspartner Fidevision erhielt von Lateltin den Auftrag, auf der Grundlage der Abacus-Software eine massgeschneiderte CRM-Anwendung zu realisieren. Um die Wünsche von Lateltin zu erfüllen, zeigten die Projektleiter von Fidevision Kreativität und Erfindergeist. So schufen sie eine CRM-Oberfläche, mit der die Vertriebsleute heute 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 mass-

geschneiderte CRM-Lösung konfiguriert, die eine einfach zu bedienende und übersichtlich gestaltete Programmoberfläche für die Aussendienstmitarbeiter bietet. Auf ihren Tablet-Rechnern werden zuerst nur Symbole und Schaltflächen von allen relevanten Programmen und Funktionen aufbereitet. Diese lassen sich via Touchscreen starten und bedienen. Statt einer Fülle an Informationen werden immer nur diejenigen Informationen aufbereitet, die für einen bestimmten Kunden relevant sind. Das spart Zeit und verringert die Fehlerquote beim Suchen. Der Verkaufsleiter kann nun auch 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.

Die CRM-Lösung umfasst zudem 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.

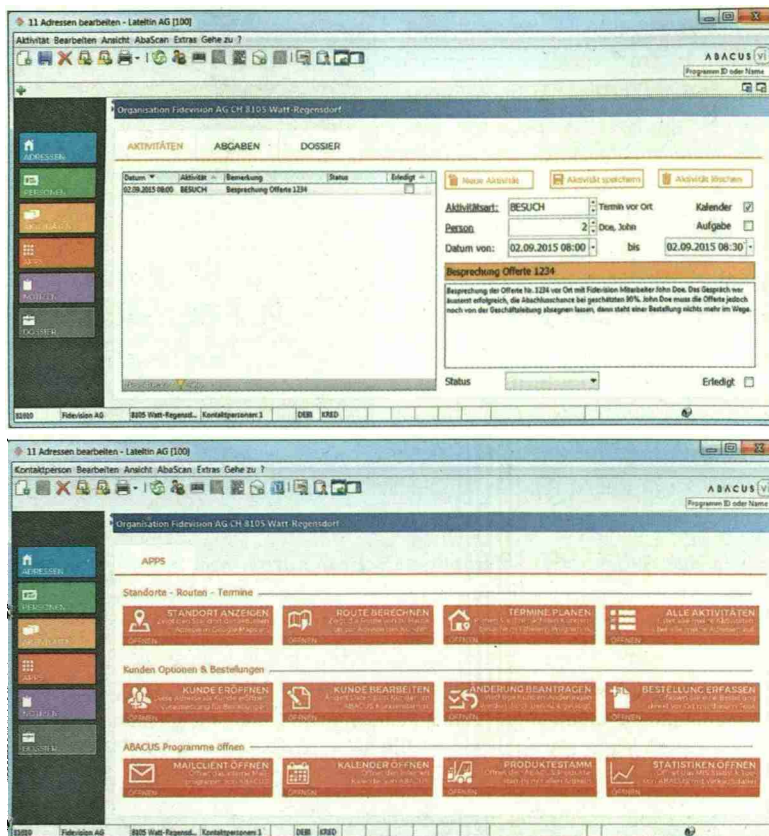
Fazit

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 Latelтин, 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.»

www.abacus.ch



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

Info

«Aussendienstmitarbeitende sind auf ein komfortables, effizientes CRM-Werkzeug angewiesen, das unbedingt feldtauglich sein muss, das heisst robust, einfach, schnell, bedienungsfreundlich und natürlich voll integriert in die Auftragsabwicklung.»

Pascal Zwygart, Marketingleiter, Latelтин AG

Anwender: Latelтин AG, 8405 Winterthur, latelтин.com

Mitarbeiter: 40

Software-Benutzer: CRM (14), Auftragsbearbeitung mit AbaShop/E-Business (26), PPS (18), Finanzsoftware (12), Lohnbuchhaltung (1)

Branche: Getränkeindustrie/-handel

Anbieter: Abacus Research AG, 9300 Wittenbach-St. Gallen, abacus.ch

Implementation: Fidevision AG, 8105 Watt-Regensdorf, fidevision.ch