

Vertriebskunst für kreative Produkte

Von Udo Braam, GML, Warendorf

Wie der Markenartikelhersteller Marabu seinen Vertrieb mit einer PDA-Lösung optimiert und Zeit für gute Beratung gewonnen hat.

Viele Unternehmen kennen das Problem: Der Vertrieb soll den Kunden optimal beraten und den Absatz fördern und gleichzeitig seine Besuche auch unter Kosten-/Nutzen-Aspekten planen und durchführen. Besuchsberichte sollen im Innendienst Transparenz über das Geschehen „draußen im Feld“ geben. In diesem Spannungsfeld der widersprüchlichen Ziele kann moderne Technik einen wesentlichen Beitrag zur Steigerung der Effizienz im Außen- und im Innendienst leisten.

Der Markenartikelhersteller Marabu GmbH & Co. KG in Tamm bietet ein umfassendes Sortiment an Farben für den Künstler- und Hobbybereich an. Der Marktführer in diesem Segment beschäftigt einen eigenen Außendienst. Diese Mitarbeiter besuchen bundesweit und im europäischen Ausland den qualifizierten Fachhandel und beraten Ihre Kunden über neue Produkte und Absatzmöglichkeiten.

Marabu hat seinen Vertrieb in der Sparte Kreativfarben vor einigen Monaten mit PDA's (Personal Digital Assistant) und einer modernen Softwarelösung ausgestattet.

„Unser stetiges Wachstum wird wesentlich durch unseren Vertriebsausendienst beeinflusst. Deshalb ist das Projekt Mobile Sales für uns von strategischer Bedeutung. Als wir uns Anfang 2006 auf die Suche nach einer Lösung begeben haben, wollten wir neben der Software auch die Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit des zukünftigen IT-Partners bewerten. Nach eingehender Prüfung der in Frage kommenden Lö-

sungen sind wir mit der GML und der Software 2Bmobil fündig geworden. Im Nachhinein hat es sich gelohnt, dass wir uns im Marabu-Projektteam soviel Arbeit mit den unterschiedlichen Lösungen und Anbietern gemacht haben“, so Thomas Eggenweiler, Leiter Vertriebskundenservice bei Marabu.

Seit August 2006 werden nun die Aufträge und Besuchsberichte vom Vertriebsmitarbeiter direkt während oder gleich nach dem Kundenbesuch am PDA erfasst und danach per Funknetz an die Zentrale übermittelt. Dabei wurde viel Wert darauf gelegt, dass das Arbeiten mit den handlichen PDA's auch praktikabel ist „und Spaß macht“, denn typischerweise sind Handhelds und Handys zunächst nicht für die Eingabe von freien Texten geeignet.

Doch dieses vermeintliche Handicap kehrt sich in einen echten technischen Vorteil, wenn die Daten für die betroffenen Geschäftsprozesse nun strukturiert und mit vordefinierten Eingabemasken erfasst werden. „Gerade der Besuchsbericht ist ein weites Feld für abteilungsübergreifende Optimierungspotenziale. Mit wenigen Stifteingaben aus vorgegebenen Auswahlmöglichkeiten ist die Erfassung für den mobilen Mitarbeiter schnell und einfach. Die



Verkauf im Dialog mit dem Kunden

nachfolgenden Prozesse bis hin zur Auswertung im Vertriebscontrolling erfolgt nun auf einer einheitlichen und auswertbaren Datenbasis“, erläutert Udo Braam, Geschäftsführer der GML Gesellschaft für mobile Lösungen mbH.

Von diesen Möglichkeiten wird Marabu im nächsten Schritt auch noch mehr Gebrauch machen: Das mobile System soll mit dem CRM (Customer Relationship Management)-System im Hause Marabu gekoppelt werden. Im Ergebnis sollen daraus Potenzialanalysen erstellt werden, die auch dem Vertrieb zur Unterstützung auf den PDA's zur Verfügung gestellt werden.

Mobile Auftrags erfassung erfolgt bei Marabu im Außendienst und auf Verkaufsmessen per Barcode. Dieses spart nicht nur bei der Erfassung, sondern auch in der Bearbeitung Zeit. Sobald der Barcode gescannt wird, erfolgt durch die Software die Prüfung, ob es ein verkaufsfähiger Artikel ist. Auch die Verpackungseinheiten werden gleich angezeigt. „ So stellen wir sicher, dass die

elektronischen Aufträge automatisiert und fehlerfrei weiterverarbeitet werden können“, meint Rainer Brosi, der das Projekt aus der IT-Sicht von Marabu begleitet hat.

Nun können die Aufträge bereits sofort nach der Erfassung vom PDA übertragen und noch am selben Tag zum Kunden ausgeliefert werden. Neben der Verbesserung des Kundenservice unterstreicht dies zudem die Kompetenz des Außendienstes.

„Im Auswahlprozess haben wir auch großen Wert auf die Kosten der Einführung des Systems gelegt. Durch die flexible Struktur des 2Bmobil war die Anpassung der Schnittstellen an unser Movex-ERP nur minimal“, so Brosi weiter.

Neben der Zeitersparnis durch die schnellere Auftrags erfassung und den Wegfall der aufwändigen Nachbearbeitung im Innendienst haben die Außendienstmitarbeiter nun zu allen Kunden ihres jeweiligen Gebietes

auch die wichtigsten Kennzahlen wie Gesamtumsatz oder die Absatzentwicklung auf Warengruppenebene auf den Geräten gespeichert. Thomas Eggenweiler: „Zwar hatten wir diese Zahlen vorher auch schon, aber eben nur auf Papier. Wir wollten mit diesem Projekt auch die unnötige Papierflut eindämmen. Gleichzeitig stehen die wichtigen Infos und Zahlen nun immer und überall zur Verfügung. Somit haben wir eine große Akzeptanz erreicht. Das war sicherlich auch ein Faktor für den Erfolg des Projektes.“

Mittlerweile machen sich die positiven Auswirkungen auch an anderer Stelle bemerkbar. Der Vertriebsinnendienst hat nun mehr Zeit für die telefonische Kundenbetreuung. Mit sehr großem Erfolg werden derzeit ausgesuchte C-Kunden, also mit vergleichsweise wenig Umsatz, durch den Innendienst informiert und in direkter Ansprache beraten. Der Erfolg ist spürbar: Sowohl die positive Resonanz der Kunden als auch steigende Umsatzzahlen sind dafür ein Beleg. ■

2Bmobil *Sales / *Service



Das Unternehmen:

Die GML Gesellschaft für mobile Lösungen mbH wurde 2001 gegründet. Das Unternehmen entwickelt, plant, realisiert und betreut Lösungen zur Anbindung mobiler Mitarbeiter an Datenbanken und Anwendungen in ihren Unternehmen. GML führt diese Lösungen bei Kunden ein und liefert auch die entsprechende Hardware. Die Nutzung bzw. Schaffung von standardisierten Lösungen bietet unseren Kunden eine langfristige Investitionssicherheit und unterstützt firmenübergreifende Geschäftsprozesse. Das Unternehmen ist überregional ausgerichtet, strategische Kooperationen (z. B. mit T-Mobile) ermöglichen eine Präsenz auch im europäischen Ausland.

Produkte und Dienstleistungen:

Wichtigste Produktreihe der GML ist die Lösung 2Bmobil. Neben der Unterstützung der mobilen Mitarbeiter mit Handheldgeräten ist die Integration in die bestehenden IT-Systeme ein wesentlicher Bestandteil aller Kundenprojekte. Darüber hinaus bieten wir Lösungen zur Datenanalyse und zur Optimierung von Geschäftsprozessen (sowohl firmenintern als auch übergreifend).

Geschäftsführung: Udo Braam

Ansprechpartner Produkte: Adrian Niedziolka

Referenzen:



GML - Gesellschaft für mobile Lösungen mbH

Münsterwall 12 | D-48231 Warendorf | Telefon 02581 94108 - 0 | Fax 02581 94108 - 140 • info@2b-mobil.de | www.2b-mobil.de