

BEST PRACTICE

Mobile Allround-CRM-Lösung

Optimale Unterstützung im Werkzeugvertrieb.

Maßgeschneidert statt Standard: Der tim tools-in-motion GmbH gelang es, dank einer individuellen CRM-Lösung aus dem App-Baukasten, die Prozesse des Vertriebsaußendienstes mobil abzubilden und zu optimieren.

Ausgangslage:

Die tim tools-in-motion GmbH mit Sitz in Meinerzhagen versorgt ihre Kunden mit hochwertigen Präzisionswerkzeugen, Messmitteln und Handwerkzeugen. Das Portfolio des Fertigungsspezialisten wird durch Dienstleistungen wie Weiterbildungs- und Qualifikationsmaßnahmen, die Erstellung von Maschinenkonzepten und die Planung von Betriebseinrichtungen abgerundet. Als Mitglied des Einkaufsverbandes PRECITOOL ist der Werkzeuglieferant für den westlichen Teil Deutschlands von Dortmund bis zur Eifel zuständig. Hierbei übernehmen 17 Mitarbeiter im Vertriebsaußendienst die Betreuung von 2.000 überwiegend mittelständischen Kunden aus dem produzierenden Gewerbe.



Bisherige Vertriebsprozesse umständlich und unstrukturiert.

Der Systemlieferant setzt auf qualifizierte, kompetente Mitarbeiter im Vertrieb, die nicht nur Produkte verkaufen, sondern die Kunden individuell beraten und ihnen

Executive Summary

Die tim tools-in-motion GmbH ist Spezialist für den Vertrieb hochwertiger Werkzeuge. Für die Beratung und den Verkauf beim Kunden vor Ort standen den Außendienstmitarbeitern Laptops zur Verfügung, um auf die im ERP-System eNventa ERP liegende Daten zuzugreifen. Der Vertriebsprozess gestaltete sich dadurch jedoch sehr umständlich. Dringende Themen wurden ad hoc telefonisch mit dem Vertriebsinnendienst geklärt. Um den Mitarbeitern die Vor- und Nachbereitung zu ersparen und Arbeitsunterbrechungen beim Vertriebsinnendienst zu vermeiden wurden vorerst iPads mit einer Standard-CRM-App eingesetzt. Diese konnte jedoch nicht überzeugen. Gemeinsam mit engomo setzte tim eine mobile Anwendung um, mit welcher Daten abgerufen, erfasst und direkt ins ERP-System übertragen werden können. Dies führte in kürzester Zeit zu einer spürbaren Optimierung des Vertriebsprozesses im Außendienst.

ganzheitliche Lösungskonzepte aufzeigen. Bestmöglich funktioniert das, wenn das Vertriebsteam jederzeit und überall Zugriff auf alle relevanten Kundendaten hat und auch die Prozesse klar definiert sind. Hier bestand bei dem westdeutschen Werkzeuglieferanten Optimierungspotential: Lange Zeit war der Laptop die einzige Möglichkeit, auf die im ERP-System eNventa ERP liegenden Daten zuzugreifen. Das war vielen Mitarbeitern im Auto zu umständlich und aufgrund der in der Regel eng getakteten Termine oft auch zeitlich nicht möglich.

Die Terminvor- und -nachbereitung erfolgte daher meistens im Büro oder Home-Office. Auch für die Nutzung während Kundenterminen war der mobile Computer zu sperrig, was dazu führte, dass dringende Themen wie das Anfordern eines Angebotes oder das Aufgeben einer Bestellung telefonisch oder per Mail an den Innendienst kommuniziert wurde. Informationen zu Beständen und Lieferzeiten fragten die Außendienstmitarbeiter häufig während Vor-Ort-Terminen via Telefon ab, was zu Arbeitsunterbrechungen bei den Kollegen im Innendienst führte. Weniger Dringendes wie das Erstellen von Besuchsberichten oder das Anpassen von Kundendaten bei Änderungen blieb nicht selten mehrere Tage liegen oder wurde unter Umständen vergessen.

Mobil ist nicht gleich mobil

Ziel des Werkzeugspezialisten war die Einführung einer Lösung, mit der die bisher unstrukturierten und umständlichen Prozesse vereinheitlicht und optimiert werden sollten. Eine zentrale Anforderung war, Daten aus dem bestehenden System eNventa ERP mobil einzusehen und direkt dort zu erfassen. Daher entschied man sich für den Einsatz von Apple iPads als mobile Endgeräte. Zunächst wurde eine mobile Lösung so realisiert, dass die Vertriebsmitarbeiter über einen VPN-Zugang per Remote Desktop auf eNventa zugriffen. Damit konnte zwar der unhandliche Laptop ersetzt werden, aber die iPads wurden von den Mitarbeitern in der Praxis dennoch nicht genutzt: Da die Benutzeroberfläche des ERP-Systems auf Desktop-Bildschirme ausgelegt ist, war die Bedienung über das iPad sehr unhandlich und umständlich.

Im nächsten Schritt setzte man bei tim deshalb auf eine fertige Standard-CRM-App, die für das ERP-System erhältlich war. Während die App eine gute Usability bot, bildete sie jedoch nicht die funktionalen Anforderungen ab, die für eine umfassende mobilgestützte Abwicklung des Vertriebsprozesses notwendig sind. Um die App entsprechend anzupassen, wäre ein ähnlich hoher Dienstleistungsaufwand wie bei der Entwicklung einer neuen Anwendung notwendig gewesen – eine Option, die für tim nicht in Frage kam.

Die Lösung mit engomo

Über die Empfehlung eines anderen Unternehmens aus dem PRECITOOL-Einkaufsverband wurde die IT von tim schließlich auf die App-Konfigurationsplattform engomo aufmerksam. Die Software des gleichnamigen Herstellers erlaubt die Erstellung nativer, mobiler Anwendungen nach dem Drag & Drop-Prinzip, ohne dass hierfür Programmierkenntnisse erforderlich sind. Lediglich ein Tag Schulung ist notwendig, um beliebige Geschäftsprozesse als vollintegrierte Apps abzubilden. Die Offenheit der Konfigurationsplattform lässt die Anbindung aller Systeme der bestehenden Enterprise-IT, so auch des ERP-Systems eNventa, zu.

Um in kurzer Zeit eine erste, funktionsfähige Anwendung für den Außendienst zu erhalten, definierte das Team von tim zunächst die wichtigsten Funktionen und

setzte diese unterstützt durch das Implementierungsteam von engomo um. Zunächst erhielten die Vertriebsmitarbeiter eine App, mit der sie ihre Besuchsberichte mobil erfassen und direkt ins ERP-System übertragen konnten. Die App ermöglichte zudem den Zugriff auf Kundendaten und visualisierte diese über eine Kartenansicht.

„Eine Konfigurationsplattform, mit der wir selbst innerhalb weniger Tage unsere individuelle, voll integrierte CRM-App umsetzen können – dieses Prinzip hat uns von Anfang an begeistert“, berichtet Manuel Szmula, Leiter eBusiness. „Das stellt für uns die perfekte Alternative zu den beiden Optionen – aufwändige, teure Individualprogrammierung oder starre, unpassende Standard-CRM-App – dar.“

Kleine Anwendung, große Wirkung

Für die Erstellung eines Besuchsberichtes füllt der Vertriebsmitarbeiter in der neuen App standardisierte Auswahlfelder für die wichtigsten Eckdaten aus. Gesprächsteilnehmer, Besuchsart und die Bewertung des Gesprächs können über Drop-Down-Felder schnell befüllt werden. Für die Angabe von Datum und Dauer stehen native Bedienelemente zur Verfügung. Die Angabe der Gesprächsthemen sowie getroffene Vereinbarungen erfasst der Vertriebler über Freitextfelder und kann dabei auch die Spracheingabefunktion Siri nutzen, um langes Tippen zu vermeiden. Seit die Besuchsberichte dank der neuen App unmittelbar im Nachgang zum Gespräch erstellt werden, stehen wichtige Informationen zur Nachverfolgung dem Innendienst sofort zur Verfügung und die Berichte sind auch inhaltlich von besserer Qualität. Auch die Besuchsvorbereitung ist um ein Vielfaches schneller geworden, da die Außendienst-Mitarbeiter in der App auch frühere bereits erfasste Berichte und alle Informationen zum Kunden einsehen können: Ein Blick in die App kurz vor dem nächsten Kundentermin genügt nun den Mitarbeitern, um sich schnell auf den aktuellen Stand zu bringen. Ergänzt durch eine erleichterte Besuchs- und Routenplanung, die anhand einer interaktiven Kartendarstellung der Vertriebskontakte ermöglicht wurde, führte die mobile CRM-App bei tim bereits in der ersten Version zu einer spürbaren Optimierung der Abläufe im Außendienst.

Ergebnis

Aufgrund der begeisterten Rückmeldungen aus dem Vertrieb baute der Werkzeugspezialist die überwiegend auf Besuchsberichte ausgelegte mobile Lösung rasch nach Einführung der ersten App-Version aus und ließ auch Erweiterungswünsche der Mitarbeiter aus dem Vertriebsaußendienst in die Lösung einfließen. Hinzu kam ein mobiles Artikel-Cockpit, über das der Vertriebsmitarbeiter vor Ort beim Kunden alle Informationen zu einem Produkt abrufen kann, indem die entsprechende Artikelnummer eingegeben oder ein Barcode mithilfe der Gerätekamera eingescannt wird. Dazu zählen technische Daten wie Eigenschaften und Bilder aber auch kaufmännische Informationen wie Preis, aktueller Bestand und voraussichtliche Lieferzeit – Informationen, die in Echtzeit aus dem ERP-System im Backend abgerufen werden.



Diese Möglichkeit erhöhte die Auskunftsfähigkeit der Außendienstmitarbeiter vor Ort und entlastete den Innendienst, bei dem der Außendienst bis dato solche Informationen angefragt hatte. Auch der Einbau einer Wiedervorlagen-Funktion erleichterte die Kommunikation mit dem Innendienst enorm. Diese Funktion erlaubt es, Erinnerungen und Nachrichten gezielt an einzelne Personen zu verschicken und auch auf diese zu antworten. Darüber hinaus fand eine umfangreiche Erweiterung der Kundenansicht statt: Mitarbeiter können hier nun zusätzlich zu den Stammdaten auch alle Informationen zu Angeboten, Aufträgen und Rechnungen sowie die Umsatzhistorie eines Kunden einsehen. Darüber hinaus führte tim im Zuge der App-Erweiterung eine Optimierung der Benutzerführung durch und gab der App den optischen Feinschliff. In Summe fielen für die

Umsetzung der App unter Einsatz der Konfigurationsplattform von engomo bei tim nur wenige Tage Aufwand an – ein Wert, der für die Realisierung einer App durch Programmierung um ein Vielfaches übertroffen würde.

Die nächste Erweiterung der App ist bereits in Planung: Eine Direktanbindung an das Dokumenten-Management-System im Backend soll den Außendienstmitarbeitern ermöglichen, auch dort archivierte PDFs mobil direkt in der App anzusehen. Außerdem wird die nächste Version die Möglichkeit eines mobilen Warenkorbes enthalten, sodass Bestellvorgänge ohne Umwege über das Tablet in Kundengesprächen angestoßen werden können.

„Mit der Konfigurationsplattform von engomo haben wir unsere Vertriebsprozesse genau so mobil abgebildet, wie sie auch tatsächlich ablaufen. Das hat die Effizienz unserer Vertriebsprozesse erheblich gesteigert und der Außendienst ist einfach nur begeistert davon, mit der App zu arbeiten“, fasst Geschäftsführer Friedo Dehmer zusammen. „Dass wir mit engomo so flexibel sind, die App immer weiter auszubauen und anzupassen – und das ohne langwierige Änderungsprozesse und Programmierung – ist zudem in der heutigen, schnelllebigen Welt ein bedeutender Wettbewerbsvorteil.“

Über tim tools-in-motion GmbH

tim tools-in-motion ist auf die Bereiche Fertigungstechnik und Logistik spezialisiert und verfügt als Vollsortimenter über ein umfangreiches Portfolio an Werkzeugen, Messmitteln und Betriebseinrichtungen. Als Mitglied des PRECITOOL-Einkaufsverbandes ist tim für den Westen Deutschlands zuständig und betreut hier mit insgesamt 38 Mitarbeitern rund 2.000 mittelständische Kunden. Bei der Gründung der tim tools-in-motion GmbH durch den Zusammenschluss der Adolf Grothe GmbH und der HESPO Hebbinghaus GmbH im Jahr 2010 und den Beitritt des Geschäftsbereiches Werkzeughandel der Siegener Werkzeug- und Härtetechnik GmbH im Folgejahr wurden 40 Jahre Erfahrung und Know-how gebündelt, welches heute in die Kundenbetreuung und diverse Schulungen miteinfließen.

Über engomo

engomo ist der Anbieter der gleichnamigen Konfigurationsplattform für Unternehmens-Apps, die Prozesse und Daten aus vorhandenen IT-Systemen ohne Programmierung in mobile Apps bringt. Damit ist es für Unternehmen aller Größenordnungen und aus allen Branchen möglich, mobile Apps für den Vertriebsaußendienst, die Produktion, im Lagermanagement oder für ihre Endkunden kostengünstig und schnell – innerhalb weniger Tage anstatt von Monaten – bereitzustellen. Die Apps können nach einer eintägigen Schulung von der Unternehmens-IT selbst erstellt und modifiziert werden, alternativ bietet engomo die App-Konfiguration auch als Dienstleistung an.