



## Erfahrungsbericht ITML > CRM

# Baier & Schneider GmbH führt ITML > CRM ein: Strukturierter Planungsprozess im Außendienst

Die Optimierung von Geschäftsprozessen ist ausschlaggebend für den Erfolg eines Unternehmens. Mit der einzigen SAP-basierten eCRM-Lösung ITML > CRM lassen sich die Prozesse im Vertrieb strukturierter planen - benutzerfreundlich und ganz ohne Schnittstelle. Der Papier-, Büro- und Schreibwarenhersteller Baier & Schneider (BRUNNEN) hat beispielsweise seine Planungsprozesse für seine regionalen Verkaufsleiter und den Vertriebsaußendienst zielgerichteter und effektiver gelöst und somit an Kundenpotential gewonnen.

Motivierte Mitarbeiter, Integration der Kunden in webbasierte Szenarien und ein erfolgreiches Kundenmanagement sind Erfolgsfaktoren optimierter Prozesse im Vertrieb. Die einzige SAP-basierte eCRM-Lösung ITML > CRM bietet dazu eine Kombination aus webbasiertem CRM-System und hoher SAP R/3-Integration. In ITML > CRM erfolgt entgegen den am Markt befindlichen Systemen keine separate Datenhaltung. Somit entfallen aufwändige Synchronisations- und Datenverteilungsmechanismen. Weil sich die ITML-Lösung einfach und logisch bedienen lässt, genießt der Mitarbeiter eine benutzerfreundliche Oberfläche.

## ITML > CRM, benutzerfreundlich und SAP-konform

Die Lösung ITML > CRM ist die ideale Vertriebsunterstützung für ein effizientes Kundenbeziehungsmanagement, denn sie bietet größte Individualität und Flexibilität um den Anforderungen eines zukunftsorientierten Vertriebs gerecht zu werden. Sämtliche Prozesse aus den Bereichen Adressmanagement, Kampagnen, Leadmanagement, Aktivitätenmanagement, Angebotswesen, Kundenauftragsbearbeitung und Serviceabwicklung werden mit der Lösung von ITML abgebildet und optimiert. Welche Rolle dies dabei für einen Vertriebsmitarbeiter spielt, kann Baier & Schneider sichtlich unter Beweis stellen:

Die rund 7.000 Artikel des aktuellen BRUNNEN-Sortiments werden heute in etwa 40 Länder exportiert. BRUNNEN beliefert ca. 7.000 mittlere und große Schreibwaren-Fachhändler sowie die entsprechenden Fachabteilungen von

Kaufhäusern. Rund 50 Außendienstmitarbeiter betreuen gemeinsam mit dem Vertriebsinnendienst Fachhändler in ganz Deutschland, Österreich und Schweiz, 20 Handelsvertreter sind für die Industriekunden aller Branchen zuständig.

## Optimierte Vertriebsprozesse mit gezielter Wochenplanung

Fokus von Baier & Schneider war, neben einem strukturierten Adressmanagement das Kundenpotential bewusster auszuschöpfen. Daher suchte das Unternehmen mit Sitz im schwäbischen Heilbronn nach einer Softwarelösung, um die Wochenplanung der rund 50 Verkaufsmitarbeiter strukturierter und transparenter abzubilden. Sämtliche Aktivitäten steuerte bisher der Außendienst ohne Systemunterstützung, was aufgrund der Mitarbeitergröße bald nicht mehr überschaubar war.

## Projekt Highlights

### Besuchsvorbereitung:

- > Adress-Selektion nach Tourenplan
- > Wochenplanung
- > Ankündigung des Termins durch automatische Avisa
- > Informationsgewinnung durch Reports
- > Informationsgewinnung durch Kennzahlen
- > Informationsgewinnung durch Kundenhistorie

### Besuchsdurchführung:

- > Mittels dem Kundenstammblatt sind alle Informationen beim Gespräch schnell verfügbar
- > Auftragserfassung per mobiler Datenerfassung

### Besuchsnachbereitung:

- > Erstellung des Besuchsberichts
- > Abgleich und Pflege der Ziele
- > Reporting an den Regionalverkaufsleiter

Wichtigste Plattform hierzu war eine zentrale Adressdatenverwaltung, in welcher jegliche Vertriebsaktivitäten direkt im CRM gepflegt werden und auf deren Basis der Außendienst seine Kundenselektion zum Beispiel nach Potential, nach der Tour und nach dem Postleitzahlengebiet aufbereiten kann.

## Zugriff auf Kundendaten im SAP R/3 - ohne Schnittstelle

Weil das Tool **ITML > CRM** zu 100% in SAP R/3 integriert ist, wird die Administration des Systems in erheblichem Maße erleichtert. Der User, in unserem Fall der Verkaufsmitarbeiter von Baier & Schneider, benötigt lediglich einen Internet-Browser, um auf alle Funktionen der CRM-Anwendung zugreifen zu können. Somit kann zum Beispiel direkt im CRM hinterlegt werden, wann das Datum des letzten Besuchs war oder welchen Besuchsrhythmus er mit seinem Kunden geplant hat. Über Notebook, PDA oder die Baier & Schneider-internen MDE-Geräte ist eine mobile Erfassung sowie der Zugriff in Realtime auf alle Kundendaten möglich - ohne aufwändige Schnittstellen. Somit lassen sich Ergebnislisten zum Beispiel nach Postleitzahl oder Tour sortieren, so dass der Reisende seine Besuche strukturierter planen kann. Die Auftragserfassung erfolgt weiterhin über das interne MDE-Gerät, da eine effiziente Erfassung offline beim Kunden notwendig ist.

## Kundenstammdatenpflege im CRM

Jeder Vertriebsmitarbeiter hat Zugriff auf seine Kundendaten, um diese individuell zu pflegen und seine Wochenplanung direkt im System durchführen zu können. Durch die Zuordnung des Kunden zum Wochentag wird der Besuch als geplanter Termin im CRM eingetragen. Mit einer Hinterlegung der Besuchsrhythmen, letzter Besuch, Umsatz usw. kann die Auswahl der Kunden gefiltert werden. Geplante Besuche werden in der Wochenplanungstransaktion angezeigt. Die **ITML > CRM** Lösung konnte nach einer intensiven, internen Testphase von nur sechs Monaten bei Baier & Schneider produktiv gehen.

## Prozesse ITML > CRM

### Marketing:

- > Marketingplan (Jahresgesamtplanung, Budgetplanung)
- > Kampagnenmanagement
- > Adressmanagement  
inkl. Klassifizierung/Segmentierung und Duplettenprüfung
- > Wettbewerbsdatenbank

### Vertrieb:

- > Adressmanagement
- > Opportunitymanagement
- > Aktivitätenmanagement
- > Dokumentenmanagement
- > Beschwerdemanagement
- > Angebotswesen
- > Auftragserfassung/Auftragsinfosystem
- > mobiler Offline-Client

### Service:

- > Helpdesk/Call-Center (inkl. Meldungswesen)
- > grafische Plantafel
- > Serviceauftragsverwaltung
- > Workflow-Engine zur Prozesssteuerung
- > Wareneingangshandling
- > Diagnose und Kostenvoranschlagswesen
- > Reparatur und Rückmeldung von Zeit, Material und Fehler
- > mobiler Offline-Client zur Rückmeldung inkl. digitaler Signatur
- > Versand und Faktura in versch. Ausprägungen
- > Wissensdatenbank und FAQ
- > Kundenportal (Selfservice)

### Folgende Serviceprozesse lassen sich u. a. abbilden:

- > Field Service
- > Inhouse Repair
- > Complaint Management
- > Spare Parts Management

### Weitere Informationen zur SOA-basierten Lösung

ITML > CRM finden Sie unter [www.itml.crm.de](http://www.itml.crm.de)



#### ITML GmbH

Stuttgarter Straße 8  
D-75179 Pforzheim

Tel.: +49 7231145 46 0  
Fax: +49 7231145 46 99

#### ITML AG

Züricher Straße 3  
CH-2504 Biel/Bienne

Tel.: +41 32 342 70 10  
Fax: +41 32 342 70 14

