Eines für alles: CRM-Lösung bietet umfassende Unterstützung für Vertriebsmanagement

Duni Retail setzt auf buw sales performer

Den Außendienst optimal in der täglichen Arbeit unterstützen und gleichzeitig alle verkaufsrelevanten Informationen auf einen Blick anschaulich darstellen: Das waren die Ziele des Bramscher Unternehmens Duni. Für den Verkauf seiner hochwertigen Tischdekorationsartikel nutzt das Unternehmen in Deutschland nun eine mobile CRM-Lösung mit SAP-Integration, die alle relevanten Informationen anwenderfreundlich und standortunabhängig aufbereitet.

Duni ist einer der führenden Anbieter von attraktiven Qualitätsprodukten für den gedeckten Tisch und für Take-away Verpackungen.
Duni beschäftigt ca. 2000 Mitarbeiter in 17 Ländern und ist am NASDAQ OMX Nordic in Stockholm börsennotiert.

Früher war der Kundenbetreuungsprozess bei Duni Retail nicht optimal: Der Außendienst sammelte Kundeninformationen auf Papier und übermittelte sie der Unternehmenszentrale. Heute tauschen sich Innen- und Außendienst permanent aus. Alle aktuellen Informationen wie beispielsweise der Umsatz im laufenden Jahr und Vertriebspotenziale stehen im Kundengespräch zur Verfügung, Besuchsberichte initiieren direkt Folgeaktivitäten. Die vorhandenen Informationen werden aktiv genutzt, so dass aus der reinen Datenerhebung kontinuierliche Prozesse für Kundenbindung und Kundenpotenzialausschöpfung geworden sind.

Die Ausgangssituation vor der CRM-Einführung
„Duni erkannte den Handlungsbedarf und das Optimierungspotenzial, die Vertriebsprozesse neu zu strukturieren. Wir suchten eine externe Beratung für dieses CRM-Projekt und entschieden uns für buw consulting," erklärt Norbert Kuddes, IT-Leiter/IS Technical Development Manager.
In intensiven Workshops wurden mit Key-Usern der Projektgruppe im Februar 2009 die Anforderungen an das neue CRM-System definiert. Als zentrale Herausforderungen wurden die Reduktion manueller Tätigkeiten, Ablösung von Inselsystemen und Steigerung der Transparenz in der Kundenbetreuung identifiziert. Durchgängig sollte der Gesamtprozess von der Planung und Durchführung der Besuche über alle Aktivitäten des Innendienstes bis hin zur Analyse und zu Folgeaktivitäten sowie der Kampagnensteuerung durch eine geeignete Anwendung gestützt werden.

Duni Retail entschied sich im Auswahlverfahren für den buw sales performer. Diese umfassende CRM-Suite erfüllt alle funktionalen Anforderungen unter einer benutzerfreundlichen Oberfläche. Zudem ist das geforderte zeitnahe Vertriebsmanagement durch eine leistungsstarke Synchronisation auf verschiedenen Endgeräten – z.B. Notebook oder PDA – über beliebige Internetverbindung aus dem Home Office oder dem In- und Ausland möglich. Bestärkt wurde die Entscheidung darüber hinaus durch die positiven Erfahrungen von Duni: Der Bereich Professional setzt diese buw-Lösung bereits seit einigen Jahren ein. „Durch den bereichsübergreifenden Einsatz ergeben sich sowohl bei den Anwendern als auch auf der Systemseite signifikante Synergieeffekte für uns," erläutert Kuddes weiter.

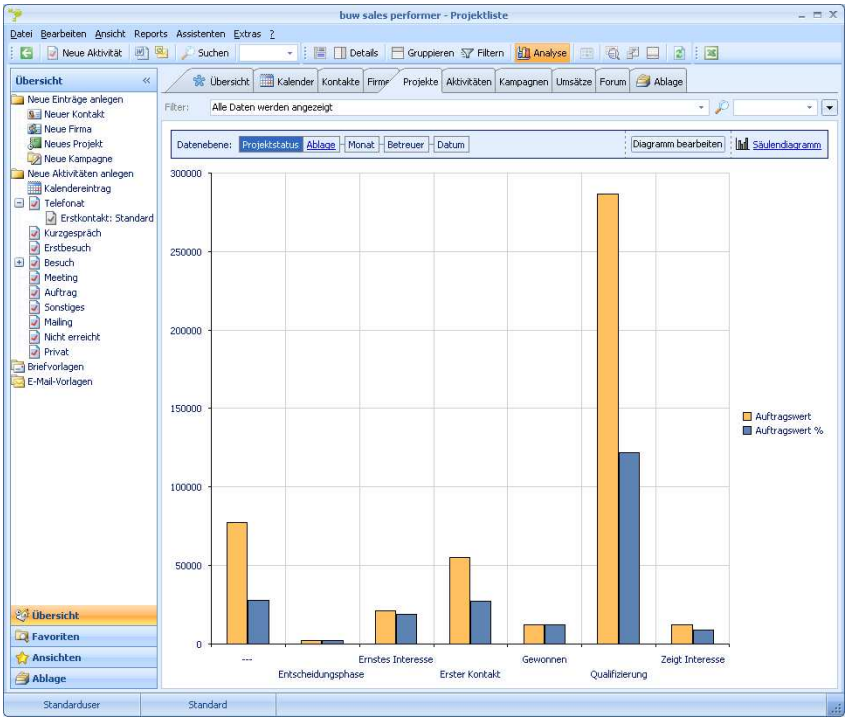
Nach der Designphase begann Mitte März die Umsetzung. Die vollständige Inbetriebnahme konnte nach nur fünf Monaten Implementierungsdauer erfolgen.

„Die hohe Akzeptanz und das positive Feedback der Anwender, auch hinsichtlich Anwenderfreundlichkeit und Ergonomie, zeigt uns, dass wir die richtige Entscheidung getroffen zu haben," freut sich Kuddes. „Der buw sales performer ist eine pragmatische und praxiserprobte Lösung für den Mittelstand" so Kuddes weiter.

Durch eine kontinuierliche Synchronisation zwischen SAP und CRM stehen allen Mitarbeitern im Außen- und Innendienst stets die aktuellen Kunden- und Artikelstammdaten, Umsatzzahlen, individuellen Listungen sowie Einkaufskonditionen für die tägliche Arbeit zur Verfügung. Hierdurch entfallen umständliche Anwendungswechsel und wiederkehrende Recherchearbeiten. Von der zentralen Verwaltung der Listungen profitieren die Mitarbeiter im Key Account Management ebenso wie die Bezirksleiter. Alle Beteiligten können nun, je Handelskette oder einzelnem Markt, die kundenindividuellen Bestückungen oder spezifischen Einkaufskonditionen einsehen. Weiteren Komfort bieten die maßgeschneiderten Preislisten mit den Artikelnummern der Kunden.

Für den Außendienst stellt der neue Besuchsassistent eine große Entlastung dar, denn er unterstützt sie aktiv - unter Berücksichtigung der definierten Besuchsintervalle - bei der Planung und Durchführung der eigenen Kundentermine. In den Besuchsinformationen werden nicht nur die Aktivitäten und Verkäufe erfasst, sondern z.B. auch Informationen über die verfügbaren Regalflächen erhoben.

Abhängig von seinen Zugangsrechten kann der Benutzer Kunden- und Transaktionsdaten in verschiedenen Dimensionen auswerten, z.B. Reports für die Verkaufszahlen nach Zeitraum, Umsatz und Menge, Aggregation nach Verbänden oder Einkaufsgemeinschaften. Mit den integrierten Auswertungs- und Reporting-Tools stehen Duni flexible Analysemöglichkeiten direkt zur Verfügung, ein Wechsel auf andere Anwendungen ist auch hier nun nicht mehr notwendig.

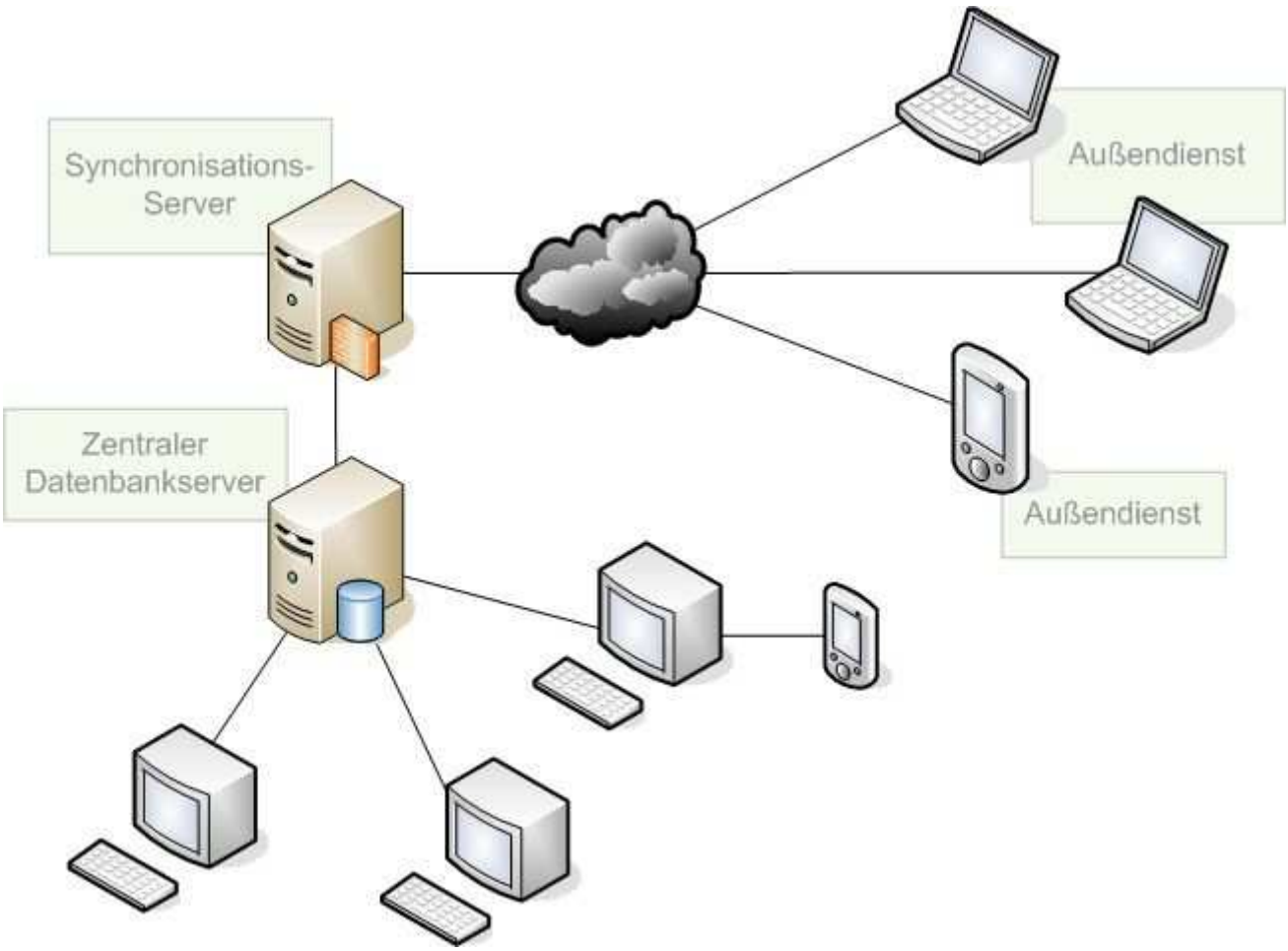


Datenabgleich mit SAP über Open Source-Tool

„buw consulting war auch für die gesamte SAP-Integration verantwortlich und konnte auf diese Weise unsere interne Abteilung System Development entlasten," so Kuddes über die buw-Dienstleistung.

Für den kontinuierlichen Abgleich des CRM-Systems wurde mit Pentaho Data Integration (PDI) eines der führenden Open-Source-Tools genutzt. Das Programm übernimmt zyklisch die Daten aus SAP und speichert diese im buw sales performer. Bei der Auswahl des Programms wurde darauf geachtet, dass spätere Anpassungen und Erweiterungen keine Einbußen in der Transparenz oder Wartbarkeit verursachen. Dabei konnte auf den Einsatz eines kommerziellen SAP-Adapters verzichtet werden, womit weitere Einsparungspotenziale genutzt werden konnten.

Teamplay / Volle Unterstützung auch im mobilen Einsatz



Innen- und Außendienst profitieren von einem einheitlichen Informationsstand. Realisiert wird dies durch einen intelligenten Synchronisationsmechanismus, der nur die Unterschiede überträgt – und das auch noch komprimiert und verschlüsselt. Eine permanente Verbindung zum Internet ist nicht erforderlich, das spart Kosten und steigert die Nutzungsmöglichkeiten.

Summary

Norbert Kuddes bringt die Vorteile der neuen CRM-Anwendung gesammelt auf den Punkt:

- Einführung von durchgängigen Vertriebsprozessen in allen Bereichen
- Steigerung der Transparenz
- Konsolidierung der Informationsinseln
- Verbesserung der Stammdatenqualität
- Einheitlicher Informationsstand für Innen- und Außendienst

- Tagesaktuelle Analyse
- Zielgruppengerichtete Aktivitäten basierend auf den individuellen Kundenprofilen
- Signifikate Entlastung der Mitarbeiter durch Systemunterstützung
- Reduktion manueller Tätigkeiten in Informationsaufbereitung und Versand
- sehr kurze Einarbeitungszeiten der Mitarbeiter
- geringer Schulungsaufwand und hohe Akzeptanz
- Niedrige Lizenzkosten
- Hohe Investitionssicherheit durch hohe Flexibilität und Wartbarkeit
- Keine hohen monatlichen Folgekosten durch intelligente Synchronisation

Zukünftig ist bereits geplant, das System durch zusätzliche Funktionen wie einen Angebotsassistenten und ein Bestellwesen mit SAP-Schnittstelle zu erweitern. „Derzeit sind wir in der Planung, die CRM-Anwendung europaweit einzuführen“, schließt Norbert Kuddes ab.