dedenet

sales
Außendienst. Digital.



Mobilität für bessere Kommunikation

Dedesales – Case Study Lurch AG, Hildesheim

LURCH

Unternehmen

Seit über 20 Jahren entwickelt und vermarktet die Lurch AG hochwertige manuelle Küchengeräte, die vom Firmensitz in Hildesheim aus in ganz Deutschland und den europäischen Nachbarländern vertrieben werden. Dabei legt LURCH besonderen Wert auf Funktionalität, Innovation und Design seiner Produkte, um den Kunden die Arbeit in der Küche zu erleichtern.

Herausforderung

Nicht zuletzt aufgrund der internationalen Ausrichtung seines Außendienstes suchte LURCH nach einer intelligenten Lösung, um die Auftragserfassung zu digitalisieren, die Tourenplanung zu vereinfachen und jederzeit über alle Kundeninformationen zu verfügen. Gleichzeitig musste die Software über eine Schnittstelle zum eingesetzten ERP-System (SAGE Office Line) anbindbar sein und auch für ein kleines Außendienst-Team kosteneffizient einsetzbar sein.

Die Lösung

Mit dedesales verfügt LURCH über ein Tool, das nicht nur zur Datenerfassung, sondern ebenfalls als Ordersystem sowie zur Tourenplanung und Vertriebsteuerung eingesetzt wird. Die Anbindung an das ERP-System erfolgte einfach und reibungslos durch einen Partner, so dass dedesales nach weniger als vier Monaten vollständig genutzt werden konnte. Zu den Vorteilen für LURCH gehören:

- ✓ verbessertes Kundenmanagement durch jederzeitigen Zugriff auf alle Kundendaten, sowohl online als auch offline

SOFTWARE BUILT & POWERED IN GERMANY

- ✓ beschleunigte Auftragsabwicklung durch die Erfassung der Bestellungen per Tablet und ihre automatische Übermittlung an den Innendienst
- ✓ vereinfachte Tourenplanung mit direkter Weiterleitung sämtlicher relevanter Daten an die Buchhaltung
- ✓ effiziente Vertriebssteuerung sowie Planung von Markting-Maßnahmen durch verschiedene Analysetools

Das Projekt

Die Lurch AG ist Entwickler, Produzent und Vermarkter innovativer Produktsortimente für Küche und Haushalt. In Deutschland und in den europäischen Nachbarländern konnte sich der Großhändler für zahlreiche Küchenwerkzeuge und -maschinen sowie Backzubehör seit Gründung 1995 eine marktbedeutende Stellung erarbeiten. Um diese weiter auszubauen, setzt Lurch auf eine CRM- und Auftragserfassungslösung. Diese erlaubt es dem Vertrieb, Aufträge direkt beim Kunden in das eigene ERP-System zu übertragen und so Geschäftsabläufe und Services zu optimieren.

Insbesondere international verteilte Absatzgebiete erschweren produzierenden Unternehmen oftmals die Arbeit: Vertriebsteams befinden sich im Ausland, müssen neue Aufträge aber dennoch schnell an die Produktion oder Disposition weitergeben. So werden während eines Kundengesprächs Notizblöcke gefüllt und die Daten im Anschluss per E-Mail oder per Fernzugriff auf ERP-Systeme aufwändig manuell übertragen. Ein weiterer Schwachpunkt an diesem Vorgehen: Der aktuelle Einblick in die Historie einer Geschäftsbeziehung fehlt, Gespräche können nicht auf einer fundierten Basis geführt werden.

Vor ähnlichen Herausforderungen stand auch die Lurch AG, die deswegen auf der Suche nach einer mobilen, auf Smartphones und Tablet-PCs einsetzbaren Anwendung war. Auf Anraten des gemeinsamen Partners Telekom nahm Lurch schließlich Kontakt zur DeDeNet GmbH auf. Diese überzeugte mit der CRM- und Auftragserfassungslösung dedesales letztlich durch verschiedene Funktionalitäten weit über die reine Datenerfassung hinaus. „Bei unserem Außerdienst setzen wir die Lösung heute als Ordersystem, Tourenplanungs- und Vertriebsteuerungs-Tool ein“, so Jens Hufnagel, Leiter IT/Organisation bei der Lurch AG. Vier User, davon drei im Außendienst und einer in der Geschäftsleitung, nutzen dedesales aktuell. „Dass die Lösung trotz breiter Funktionalität auch für kleinere Teams geeignet und einfach nutzbar ist, war uns bei der Auswahl des Partners wichtig.“

Zielvorgaben überprüft

Bevor dedesales allerdings eingeführt wurde, musste zunächst überprüft werden, inwieweit die gesteckten Unternehmensziele damit erreicht werden konnten. So war es Lurch wichtig, die Touren für ihre Vertriebsmitarbeiter zu planen und Zeitverluste zu reduzieren. Ebenfalls sollte es möglich sein, Bestellvorschläge zu generieren, womit wiederum Kunden bedarfsgerechte Angebote erhalten sollten. Außerdem sollten für die bessere Kundenbetreuung alle notwendigen Informationen und Daten zum Kunden auf Knopfdruck abrufbar, die Lösung an das bestehende ERP-System anbindbar sowie Tages- und Besuchsberichte ebenso wie Auftragsvolumina auswertbar sein. Alle Anforderungen wurden von dedesales abgedeckt und das Projekt konnte somit gestartet werden.

Mobile Geräte für fehlerfreie Auftragserfassung

Nach rund 3,5 Monaten war die Lurch AG in der Lage, vollständig mit dem neuen Vertriebswerkzeug zu agieren. In dieser Zeit erfolgte die Entwicklung einer Schnittstelle durch einen weiteren Partner, die für die Anbindung des ERP-Systems erforderlich war. „Für SAP ERP und Microsoft Dynamics NAV liegen diese Schnittstellen standardmäßig vor, für andere – wie in unserem Fall Sage – müssen sie an DeDeNet geliefert werden“, erklärt Hufnagel. „Dies war für uns aber nur mit einem geringen Zusatzaufwand verbunden.“. Dedesales dient nun dem verbesserten Kundenmanagement, indem Stammdaten, Artikellistungen, Anforderungen, Angebote oder vergangene Verkaufsabschlüsse zentral erfasst und jederzeit im On- oder Offline-Modus zugänglich sind. Darüber hinaus wird die Auftragsabwicklung beschleunigt, indem Bestellungen in Echtzeit per Notebook, PC oder Tablet erfasst werden. Im Anschluss genügt ein Knopfdruck, schon werden die Daten an den Innendienst sowie an das bei Lurch eingesetzte ERP-System „Sage Office Line“ per Schnittstelle übermittelt und Kundendaten mit der Datenbank synchronisiert. „Der Vorteil hierbei liegt nicht nur darin, dass wir schneller, sondern auch fehlerfrei und ohne manuelle Nachtragungen arbeiten können“, sagt Hufnagel. „Lieferzeiten werden damit verkürzt und unsere Kunden können unsere Waren ohne lange Wartezeiten in den Verkauf nehmen.“ Besonders die Möglichkeit, mehrere Dokumente auch unabhängig von Artikeln an das System zu übergeben, ist in einem Betrieb wie Lurch mit einem sehr umfassenden Produktportfolio hilfreich.

Touren- und Einsatzplanung für bessere Auslastung

Die Lurch AG arbeitet mit vier festangestellten Außendienstmitarbeitern, die in Deutschland sowie in den angrenzenden EU-Ländern die Waren des Unternehmens vertreiben. Damit verbunden sind längere Abwesenheiten.

Für Buchhaltung und Planung wichtige Unterlagen wie Tagesberichte können mit dedesales ebenso automatisiert übermittelt werden. Alle Kundenbesuchs- und Fahrzeiten sowie zurückgelegte Kilometer werden gespeichert, müssen damit nicht mehr am Ende eines Arbeitstages nachbearbeitet werden – und können unter anderem zur Tourenplanung herangezogen werden. Zusätzlich ist dedesales mit verschiedenen Analysetools für das Management ausgestattet, mit deren Hilfe Umsatz- und Auftragszahlen eingesehen und die Effizienz des Vertriebs gemessen werden kann. Dabei geht es jedoch nicht um Misstrauen oder Kontrolle: „Wir werten anhand dieser Daten aus, wo wir Außeneinsätze effizienter ausrichten, Termine künftig besser planen und für unseren Außendienst damit Zeit einsparen können. Zudem können wir identifizieren, welche Produkte sich aktuell besonders gut verkaufen und welche wir eventuell durch besondere Aktionen und Angebote stärker fokussieren sollten.“ Unterstützt wird das Vertriebsteam dabei durch die Katalogfunktion: Kunden können auf dem Endgerät des Beraters das gesamte Sortiment oder ausgewählte Produkte ansehen. Die direkte Bestellerfassung erleichtert dann die Buchung und wiederum die Übermittlung der Daten an den Innendienst.

Intern und extern gut angenommen

„Die Lösung wurde von unseren Mitarbeitern gut angenommen“, sagt Jens Hufnagel. „Sie stellen ebenso wie wir fest, dass wir unsere Kunden besser ihren Anforderungen entsprechend beraten und schneller liefern können. Und nicht zuletzt trägt auch die Tourenplanung Früchte, die zu weniger Zeitaufwand für den Außendienst führt.“ Nicht nur der Außendienst der Lurch AG, auch der Innendienst arbeitet dank der schnellen und synchronen Datenübermittlung sowie -führung effizienter. „Die Erwartungen an das Projekt wurden absolut erfüllt. Auch die Kooperation zwischen DeDeNet und der Deutschen Telekom hat sich für uns als sehr interessant erwiesen“, resümiert Hufnagel. Künftig soll daher auch bei wachsenden oder neuen Anforderungen die DeDeNet GmbH als Partner zu Rate gezogen werden.

Kontakt

Unser Vertriebsteam berät Sie gerne über Ihre individuellen dedesales-Einsatzmöglichkeiten. Nehmen Sie Kontakt zu uns auf.

Telefon: +49 (0)5551-91405-50
E-Mail: info(at)dedenet.de

SOFTWARE BUILT & POWERED IN GERMANY