

Mit dedesales zu digitalem Schlagzahlmanagement im Streckenvertrieb

Dedesales – Case Study Reber GmbH & Co. KG, Bad Reichenhall

Unternehmen

Die REBER-Firmengeschichte begann 1865 mit der Eröffnung des ersten Confiserie-Konditorei-Cafés in München. Über 150 Jahre später ist REBER als Hersteller von hochqualitativen Schokoladen-Spezialitäten mit Sitz in Bad Reichenhall deutschland- und weltweiter Marktführer für Mozartkugeln, von denen täglich rund 500.000 Stück produziert werden. Das Unternehmen befindet sich seit fünf Generationen im Familienbesitz.

Herausforderung

Im Zusammenhang mit einer Umstrukturierung des Vertriebs suchte REBER nach einer Softwarelösung, um die Vertriebsprozesse zu optimieren, die Papiervorgänge zu reduzieren und die Anzahl der Kundenbesuche zu steigern. Für die Implementierung war ein straffer Zeitplan von nur drei Monaten vorgegeben, zudem musste eine Anbindung der Lösung an das SAP-System erfolgen.

Die Lösung

Mit der Entscheidung für dedesales konnte REBER alle Ziele vollumfänglich erreichen. Die reibungslose Einführung der Lösung wurde durch eine 2-tägige Intensivschulung durch die Experten der DeDeNet GmbH sichergestellt. Da der Außendienst mit dedesales Kundenbestellungen direkt vor Ort per Tablet aufnehmen und an das ERP-System übermitteln kann, anstatt sie doppelt zu erfassen, wurden die Abläufe sofort deutlich beschleunigt und Bestellfehler vermieden. Zu den Vorteilen gehören:

- ✓ vereinfachte, effizientere Vertriebsprozesse
- ✓ jederzeitiger Zugriff auf alle vertriebsrelevanten Kundendaten
- ✓ Verkürzung von Lieferzeiten durch mobile Auftragserfassung

- ✓ naht- und papierlose Kommunikation zwischen Außen- und Innendienst

Das Projekt

Mobile Auftragserfassung via Tablet

Der Einsatz moderner Technologien und eine 150-jährige Unternehmensgeschichte müssen kein Widerspruch sein – das beweist die Paul REBER GmbH & Co. KG mit der Einführung einer neuen Software für ihre 50-köpfige Außendienstmannschaft. Beim Hersteller zahlreicher Schokoladen-Spezialitäten möchte man „Altes bewahren, sich aber dem Neuen nicht verweigern“, so Friedrich Schiefer, kaufmännischer Leiter des Hauses REBER.

Mit der mobilen Auftragserfassung dedesales wurde den Vertriebsmitarbeitern eine Softwarelösung an die Hand gegeben, die die Vertriebsprozesse an vielen Stellen optimiert und dem Unternehmen im Außendienst zu einer erhöhten Effizienz verhilft.

Gründe für die Umstrukturierung

Im Hause REBER gab es den Wunsch nach einer Umstrukturierung im Vertrieb schon einige Zeit. Vor allem die Einführung von SAP im Jahr 2009 und das Aufschalten einer modernen BI-Technologie (COGNOS) zwei Jahre später, waren dabei prägende Zäsuren.

Zunächst war es das definierte Ziel mit einem digitalen System eine direkte Erfassung von Aufträgen beim Kunden vor Ort zu ermöglichen, um 10.000 Kunden im Streckenvertrieb effizient organisieren zu können. Doch die Auswahl gestaltete sich als Herausforderung: Je mehr Anbieter gesichtet wurden, desto größer wurde die Gefahr des Verzettelns.

Um diese Situation zu vermeiden, setzte Friedrich Schiefer auf Effektivität vor Effizienz. Seine Devise lautete: „Die richtige Arbeit tun vor die Arbeit richtig tun“. Das zukünftige CRM-Tool sollte die Fokussierung auf die „richtigen“ Kunden, die Erhöhung der Anzahl an Kundenbesuchen und schließlich auch eine Reduzierung der Papierprozesse bieten. Die Wahl fiel schließlich auf die mobile Auftragserfassung dedesales des IT-Software- und Dienstleistungsunternehmens DeDeNet. Das in Ettlingen und Northeim ansässige Unternehmen bietet mit dedesales eine integrierte CRM-Lösung an, welche beginnend mit der auf intelligenten Algorithmen basierenden Tourenplanung, der Besuchsplanung, -durchführung und -nachbereitung eine umfassende Möglichkeit der mobilen Erfassung und zeitnahen Weiterverarbeitung von Kundeninformationen und -aufträgen liefert.

Projektumsetzung

Der Zeitplan war straff getaktet und Herr Schiefer setzte daher auf eine unkonventionelle Projektumsetzung: Kurzerhand wurden zwei ausgelernte Auszubildende als „Key-User“ mit in das Projektteam aufgenommen, um den „Expertenradius“ zu erweitern. Dank des professionellen Projektmanagements (pmcc) und einer 2-tägigen Intensivschulung durch die Experten der DeDeNet GmbH konnte eine dem 3-monatigen Zeitplan entsprechende Umsetzung gewährleistet werden. Für alle am Projekt beteiligten Personen gestaltete sich die Implementierungsphase überaus lehrreich, da sämtliche Vertriebsprozesse im Detail analysiert werden mussten, um mit Hilfe von dedesales künftig noch optimaler umgesetzt zu werden. Das Ziel vereinfachter, optimierter Vertriebsabläufe wurde durch dedesales erreicht: So sorgt heute eine naht- und papierlose Kommunikation zwischen Außen- und Innendienst für die zeitnahe Erfüllung der Kundenwünsche. Der Zugriff auf alle kundenrelevanten Daten ermöglicht dem Außendienstmitarbeiter zu jeder Zeit alle wichtigen Informationen zur Hand zu haben. Beim Kunden neu erworbene Aufträge werden direkt über das Tablet erfasst und per Schnittstelle an das unternehmenseigene ERP-System – in diesem Fall SAP – übermittelt, um dort weiter bearbeitet zu werden. So entfällt nicht nur die fehleranfällige doppelte Erfassung, auch das separate Versenden der Bestellungen per E-Mail oder Fax ist nicht mehr notwendig. In der Folge werden Lieferzeiten verkürzt und Auftragsstaus verhindert. Auch die Gefahr eines Datenverlustes bei einem Mitarbeiterwechsel wird gebannt, da alle Daten sofort im System gespeichert und somit langfristig gesichert sind.

Vertriebsphilosophie Schlagzahlmanagement (nach Prof. Dr. Karl Pinczolits)

Die von dem österreichischen Vertriebsprofi, Dozent an Hochschulen und viel gebuchten Key-Speaker bei diversen Vertriebskongressen Prof. Dr. Karl Pinczolits vertretene Vertriebsphilosophie des „Schlagzahlmanagements“ spielte auf dem neuen Weg eine wesentliche Rolle. Der Begriff „Schlagzahl“ ist aus dem Rudern entlehnt und besagt, dass durch eine numerische Erhöhung der Ruderschläge ein Boot schneller wird. Dieser Ansatz zur Vertriebsgesamtsteuerung kann sich auf den Marktdruck als auch auf die Leistungskultur eines Unternehmens positiv auswirken.

Über die DeDeNet GmbH

Seit 1996 bietet die DeDeNet GmbH als Software- und Dienstleistungsunternehmen kundenindividuelle IT-Lösungen für Industrie und Handel. Mit der bei Paul REBER eingesetzten Applikation dedesales werden mobil (online und offline) und papierfrei Aufträge und eine Reihe von Kundeninformationen erfasst.

„Dedesales hält sämtliche Stammdaten, Artikellistungen, Angebote sowie historische getätigte Verkaufsabschlüsse jederzeit auf Knopfdruck für den Benutzer zugänglich. Somit ist dieser für jeden Termin bestens vorbereitet, die Arbeit gewinnt an Struktur und Customer Relationship Management kann in Echtzeit gelebt werden“, sagt Friedrich Schiefer. Die Daten werden sofort per Schnittstellen an das ERP-System übermittelt und dort umgehend weiterverarbeitet. Die anfänglich gestellten Anforderungen an eine Vertriebsoptimierung bei Paul REBER konnten dank dedesales zu 100 Prozent umgesetzt 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