

Moll AG

„Das Potenzial der Analysen und Auswertungen in SMARTCRM ist enorm. Das CRM-System bietet uns eine Vielzahl an Funktionen, die unsere Arbeit wesentlich erleichtern. Unsere Kommunikation verläuft reibungsloser und der Außendienst ist besser über Vorgänge im Unternehmen informiert.“



Jo Witulski, Projektleiter Vertrieb bei der moll Funktionsmöbel GmbH

Die Herausforderung

Der Erfolg eines Unternehmens hängt stark davon ab, ob die Prozesse in Vertrieb, Marketing und Kundenservice intelligent gestaltet sind und ob das Wissen über den Kunden gewinnbringend genutzt wird. Das Beispiel der Firma moll Funktionsmöbel GmbH zeigt, wie analytisches CRM eingesetzt werden kann.

Wichtig war dem Unternehmen eine Lösung, die den Aspekt des indirekten Vertriebsweges widerspiegelt. Die moll Funktionsmöbel GmbH verkauft ausschließlich über den Möbelfachhandel. Die Aufgabe des Außendienstes ist die intensive Kundenbetreuung und Beratung der Handelspartner. Dabei ist es notwendig, dass die Mitarbeiter immer über die neuesten Kundendaten bezüglich des Umsatzes und der Aufträge informiert sind.

Die Lösung

SMARTCRM vereint alle Informationen an zentraler Stelle im Unternehmen. Über eine Schnittstelle zum ERP-System importiert SMARTCRM z. B. Umsatz, Auftragsbestand, Adress- und Artikelstammdaten. Jeder Vertriebsmitarbeiter, der auf diese Informationen zugreift und sie effizient nutzt, kennt sein Gegenüber und kann

individuell auf dessen Wünsche und Anforderungen eingehen. SMARTCRM verschafft dem Außendienst eine komfortable Wissensbasis und liefert dem Innendienst im Gegenzug wertvolle Informationen.

Dem Mitarbeiter möglichst umfangreich aktuelle Informationen zur Verfügung stellen – diesen Gedanken lebt moll bereits in der Adressmaske von SMARTCRM. Der Vertrieb sieht z. B. Warenwirtschaftsdaten, Händlerklassifikation, Potenzial sowie Absatzzahlen. Alle Aktivitäten, sei es schriftlich, mündlich oder in Form eines Besuchsberichts, hinterlegt SMARTCRM in der digitalen Adressakte. Ferner erfährt der Mitarbeiter, welche Möbel der Händler vor Ort hat. E-Mail und CTI erleichtern die Arbeit zusätzlich. Der Persönliche Informationsmanager zeigt Termine sowie geplante und erledigte Aufgaben.

moll plant den Jahresumsatz je Produktlinie und je Gebiet. Die Detailplanung übernimmt SMARTCRM und errechnet die jährlichen Sollzahlen für Händler und die monatlichen Soll-Umsätze nach definierten Verteilungsschlüsseln bzw. Vergangenheitswerten. Als Ergebnis erhält moll eine Saisonkurve, die die Auftragszyklen pro Gebiet und pro Produktlinie darstellt. Der Vertrieb schätzt die Möglichkeit, taggenaue Zahlen bis auf Rech-

Der Kunde

moll Funktionsmöbel GmbH, Gruibingen, Deutschland

Branche: Hersteller von Büromöbeln
www.moll-system.com

- 1925 als Schreinereiwerkstatt gegründet
- ca. 75 Mitarbeiter
- Innovations- und Qualitätsführer bei höhenverstellbaren Schreibtischen und Stühlen sowie Archivierungssystemen
- Premium-Marke bei mitwachsenden Kinder- und Jugendschreibtischen

nungs- bzw. Auftragspositionsebene auszuwerten, z. B. Länderstatistiken oder Händlerumsatz. Hinzu kommen Auswertungen für Zeiträume und Kumulierungen. Da auch Planzahlen angezeigt werden, ist ein direkter Vergleich von Soll und Ist möglich. Auch der Außendienst hat Zugriff auf das Zahlenmaterial. Bei einem Besuch ist er über offene Aufträge und Zahlungen informiert.

moll nutzt SMARTCRM für die Plat-

zierung, d. h. die Dokumentation der beim Händler ausgestellten Möbel. Der Außendienst hält fest, welche Möbel ein Möbelhaus auf der Ausstellungsfläche platziert hat. Ferner wird erfasst, ob Ausstellungsstücke verkauft wurden. Anhand der gesammelten

Händlerinformationen entscheiden die Mitarbeiter, welche Möbel dem Händler zur Platzierung angeboten werden. Im Auftragsbestand der SMARTCRM-Absatzauswertung erkennen die Mitarbeiter, welche Produkte der Händler gekauft hat und wann diese geliefert wurden. Daraus lassen sich Bestellzyklen und bei den Endkunden besonders beliebte Möbel ableiten. Der Außendienst kann so gezielt Produkte anbieten und Händler bei der Arbeit unterstützen.

Auch als Instrument der Vertriebssteuerung und des Vertriebscontrollings setzt moll SMARTCRM ein. Mit Zielvereinbarungen gibt die Vertriebsleitung die Richtung vor, z. B. den Umsatz pro Verkaufsgebiet. Die Sollwerte errechnet SMARTCRM anhand der Planvorgaben. Die Ist-Umsatzzahlen werden über die Schnittstelle zum ERP-System importiert. Die Mitarbeiter von moll können jederzeit den taggenauen Status ihrer aktuellen Zielerreichung

einsehen. Das integrierte Frühwarnsystem signalisiert sofort, welche Ziele im grünen bzw. roten Bereich liegen. So kann rechtzeitig gegengesteuert werden. Auf einen Blick sehen die Mitarbeiter Händler, deren aktueller Umsatz vom Vorjahres- oder Planumsatz abweicht. Händler auf der Minusliste können gezielt angesprochen werden. Mit einem Klick wechseln die Mitarbeiter zu den detaillierten Umsatzzahlen dieser Händler und analysieren Gründe für die Abweichungen.

Die Anforderungen und Ziele

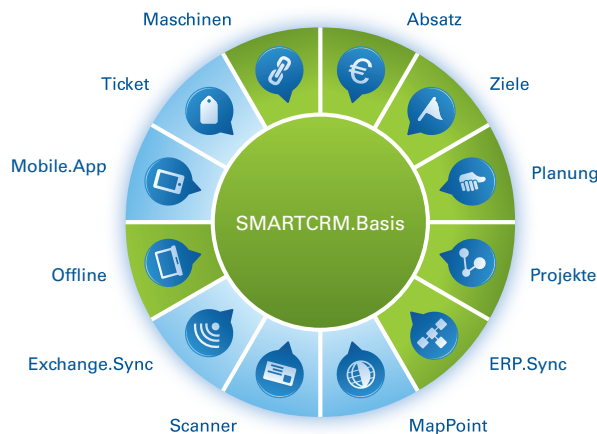
- Indirekter Vertrieb über Händlernetz
- Bewertungsmöglichkeiten
- Aktuelle Umsatz- und Auftragszahlen auch offline im Außendienst verfügbar
- Absatzauswertung auf verschiedenen Ebenen
- Detaillierte Absatzplanung
- Vertriebssteuerung über Zielvorgaben
- Digitale Adressakte mit allen Informationen zum Händler

Das Fazit

Analytisches CRM trägt dazu bei, Kundenbeziehungen besser zu beurteilen und durch den strategischen Einsatz von Kundendaten zu optimieren, z. B. in der Vertriebsplanung und Kundenbetreuung. Je mehr die Mitarbeiter über ihre Kunden wissen, desto leichter können sie Produkte und Dienstleistungen anbieten, die Kunden nachfragen.

Mit der durch SMARTCRM erlangten Informationsbasis und der Funktionalität des CRM-Systems kann moll auch seine Händler besser betreuen und Anfragen schneller beantworten.

SMARTCRM.Module



Über SMARTCRM

Seit 1992 ist die SMARTCRM GmbH erfolgreich mit Eigenentwicklungen für Vertrieb, Marketing und Service. Das Unternehmen bietet mit dem gleichnamigen Produkt SMARTCRM eine komplette CRM-Lösung (Customer Relationship Management). Bei mehr als 14.000 Anwendern in Europas mittelständischen Unternehmen hat sich SMARTCRM bereits hervorragend bewährt.

Die SMARTCRM GmbH ergänzt ihre Softwarelösung durch Beratung und Systemanalyse, Customizing, Installation sowie umfassende Anwender- und Administratorschulungen. Engagierte Mitarbeiter stellen die kontinuierliche Weiterentwicklung von SMARTCRM sowie eine umfassende Kundenbetreuung sicher.

Sie haben Fragen?
Wir freuen uns auf Sie:

+49 7275 98866-0

Mehr Praxisbeispiele finden?
Besuchen Sie unsere Webseite:

www.smartcrm.de/kunden



SMARTCRM GmbH
Einfach MEHR erreichen

Georg-Todt-Straße 1, 76870 Kandel, Deutschland, Tel. +49 7275 98866-0, Fax +49 7275 98866-64
info@smartcrm.de, www.smartcrm.de

Niederlassung Schweiz: Juchstrasse 45, 8500 Frauenfeld, Schweiz, Tel. +41 52 770 00-50
vertrieb@smartcrm.ch, www.smartcrm.ch