

Gute Software für gute Werkzeuge

kwb Karl W. Burmeister optimiert Außendienststeuerung mit PTV, GML und T-Mobile

Bohren, Schrauben, Schleifen; Do-it-yourself-Heimwerker und Profis greifen für ihre Arbeiten gerne auf Elektrowerkzeug-Zubehör und Handwerkzeug von kwb zurück. Das Handels- und Dienstleistungsunternehmen beliefert mehr als 4000 Handelspartner europaweit. Der kwb-Außendienst übernimmt nach Absprache mit dem Handel auch den regelmäßigen Dispositions- und Regalservice. Durch eine Kooperation von T-Mobile Deutschland GmbH, GML Gesellschaft für mobile Lösungen mbH und PTV AG erhielt kwb nun ein Lösungspaket für mehr Effizienz in der Außendienststeuerung.

Anwender: **kwb Karl W. Burmeister**, Handels- und Dienstleistungsunternehmen für Elektrowerkzeug-Zubehör und Handwerkzeug, Sitz: Stuhr bei Bremen

Aufgabe: Optimierung der Steuerung des Außendienstes einschließlich Planung der Besuchstouren

Lösung: Außendienstoptimierung mit PTV Sales&Service (heißt seit Oktober 2007 **PTV Map&Market/Premium**), Auftragerfassung über PDAs mit 2B*mobil und Datenübermittlung über T-Mobile in das Warenwirtschaftssystem von kwb

kwb ist ein international tätiges Unternehmen. Über 200 Mitarbeiter in Deutschland und ganz Europa arbeiten daran, ein komplettes Sortiment von universellem Elektrowerkzeug-Zubehör und Handwerkzeug anzubieten. 18 Außendienstmitarbeiter (ADMs) besuchen dazu deutschlandweit Fachhandel und Baumärkte und sorgen für rechtzeitige Nachdisposition der verkauften Ware.

Bisher erfolgte die Organisation des Außendienstes manuell und dezentral. Im Rahmen einer nationalen Restrukturierung wurden die Kundendaten aus ehemals über 20 Bezirken priorisiert und 18 neuen Bezirken zugeordnet. Dabei änderte sich der Kundstamm der einzelnen ADMs teilweise um mehr als 50 Prozent und neue Besuchsreihenfolgen mussten kurzfristig geplant werden.

Ohne Zögern entschied sich die Firmenleitung für PTV Sales&Service als eine sinnvolle Ergänzung zur bestehenden mobilen Anbindung von GML und T-Mobile. Die Vorplanung der Besuchstouren geschieht heute zweimal jährlich in der Zentrale von kwb. Das Informations- und Controlling-System 2B*mobil von

GML übermittelt dem Außendienstmitarbeiter vor Ort die Tourenvorschläge sowie spezifische Details zum Kunden. Die ADMs scannen mit ihren PDAs die Artikel an der SB-Wand oder die Platzkarten und ergänzen den automatisierten Besuchsbericht.

Kommunikation über das T-Mobile-Netz

Die Kommunikation zwischen der mobilen Lösung und der Zentrale erfolgt drahtlos: Die von den PDAs erhobenen Daten gelangen per Bluetooth in das Mobiltelefon des Außendienstmitarbeiters und von dort per GPRS über das T-Mobile-Netz direkt in das Warenwirtschaftssystem von kwb. Der eben erfasste Auftrag erreicht bei Bedarf die Zentrale, noch bevor der Außendienstmitarbeiter seine Tour beendet hat und löst auf Anforderung sofort eine Fax-Auftragsbestätigung aus.



Vorteile für Außendienstler und Kunden

Die PTV-Lösung konnte innerhalb von acht Wochen und zwei Schulungstagen problemlos eingeführt werden. Rainer Steinbeck, der Organisationsleiter von kwb, ist sich mit seinem Projektleiter Ewald Theel einig: „Die neue Lösung bietet einen hervorragenden Ansatz, um einen regelmäßigen Besuch aller Kunden gemäß Absprache zu gewährleisten. Natürlich können kurzfristige Ereignisse den zentralen Tourenplan stören; die ADMs sollen sich deshalb weiterhin aktiv in den Planungsprozess einbringen. Schließlich möchten wir mit unserer Gesamtlösung unsere ADMs nicht fernsteuern sondern optimal unterstützen. So konnten wir uns bei unseren Kollegen auch über die notwendige Akzeptanz freuen.“