

CRM-integrierte Vertriebssteuerung

Komplettlösung bei Liebherr-Werksvertretungen

„Ich habe quasi eine eierlegende Wollmilchsau gesucht, als ich über die Sales Tech ging. Am PTV-Stand wurde ich auf PTV Sales&Service aufmerksam und beschrieb, was ich benötige“, erinnert sich Detlev Kleimann, Inhaber der Kleimann Handelsvertretung. Es gab zwar keine Standardlösung, aber Thorsten Frerk von PTV skizzierte spontan, wie ein modulares Gesamtsystem aus bestehenden Standardlösungen aussehen könnte: Für die Vertriebs- und die Besuchsplanung PTV Sales&Service. Für die interne Kommunikation, die Kontakt- und Terminverwaltung wird die CRM-Groupware genesisWorld von CAS Software eingesetzt.

Anwender: **Kleimann**, Neu-Isenburg, Werksvertretung der **Liebherr Hausgeräte GmbH**; Teil der Liebherr Firmengruppe mit weltweit breitem Produktionsprogramm.

Aufgabe: Gesamtsystem für Vertriebssteuerung und Planung von Außendiensttouren, gekoppelt an ein CRM-Tool, das mit einem Warenwirtschaftssystem kommuniziert, und auf dessen Daten alle Mitarbeiter im Innen- und Außendienst zugreifen können.

Lösung: Innovative modulare Komplettlösung aus dem GeoManagementsystem PTV Sales&Service (heißt seit Oktober 2007 **PTV Map&Market/Premium**) für die Außendienststeuerung, ergänzt durch CRM-Software.

Um doppelte Datenhaltung überflüssig zu machen, musste die Kommunikation zum Liebherr Warenwirtschaftssystem Material Management aus dem Hause All-for-One gewährleistet sein. Dafür sorgt das Replikationsmodul PS-Ware von Pollak Software, die die Integration und nötige Anpassungen zum dynamischen Abgleich der Kundendaten mit den verschiedenen Systemen durchführte.

Liebherr offen für innovative Lösungen

Das Gesamtprojekt wurde den 14 deutschen Liebherr-Werksvertretungen vorgestellt, und am Ende konnten mit der Firma Kleimann als Pilotkunden weitere vier Interessenten gewonnen werden. Walther Kohlmaier, Geschäftsführer der Liebherr Hausgeräte, erklärt dazu: „Die deutschen Handelsvertretungen sind EDV-seitig autark, aber die Liebherr Hausgeräte GmbH sieht eine einheitliche Lösung als effizient und vorteilhaft an. Die Ausstrahlungswirkung auf die an-

deren Vertretungen war von Anfang an ein Ziel des Projekts.“

Faire Bezirke und Touren für alle

Die Kontaktdaten werden monatlich aktuell aus der CRM-Groupware bereitgestellt. Zunächst optimierte PTV Sales&Service die Bezirkszuordnung, um eine gleichmäßige Auslastung zu erzielen. Das Programm kalkuliert dabei Randbedingungen wie Anzahl und Dauer der Besuche ein, oder auch, dass ein Mitarbeiter bestimmte Elektrohändler besuchen sollte.

Alle vier Wochen plant PTV Sales&Service mit den aktuellen Daten die Besuche für den Außendienst. Diese werden in die genesisWorld-Kalender importiert, dabei automatisch an die verschiedenen Kalender der Mitarbeiter verteilt und bis zu den Palm-Clients aktualisiert. Wird ein Kunde nicht angetroffen, kann der Mitarbeiter das eingeben, die Information fließt zurück und wird bei der nächsten Planung berücksichtigt.



Kleimann resümiert zufrieden: „Die Vorteile sind enorm: Ich spare dank Tourenplanung 10% an Fahrtkosten – da hat sich PTV Sales&Service schnell amortisiert. Der Einsatz meiner Mitarbeiter ist transparent. Sie brauchen ihre Touren nicht mehr zu planen, können sie aber nachbearbeiten, und ich sehe gleich, wer wann wo ist. Wir besitzen durch die Einführung des gesamten Pakets als kleines Vertriebsunternehmen eine starke Vertriebswaffe und können auch mit wenig Personal viel leisten. Meiner Ansicht nach ist eine solche Komplettlösung für Vertriebsunternehmen aller Art das Thema schlechthin.“