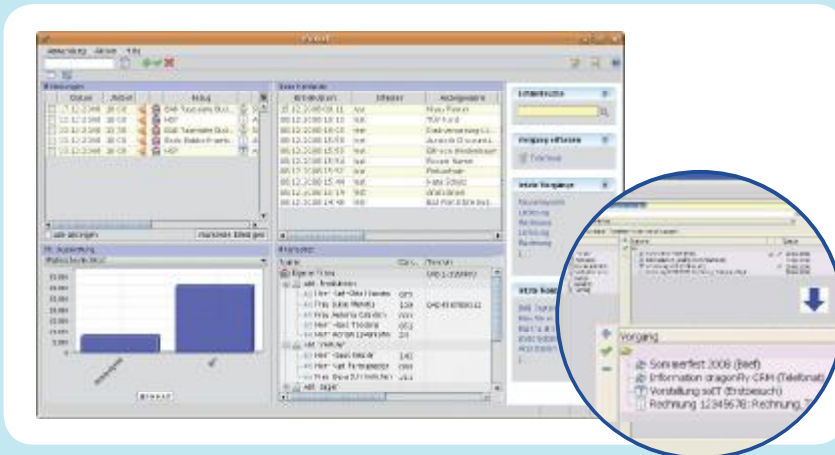


Perfekte Passform

Die Johannes J. Matthies GmbH & Co. KG setzt mit einer neuen Systemlösung Maßstäbe im Kundenkontakt.



Intuitiv und flexibel



Norddeutschlands führender Großhändler für Auto- und Motorradteile baut auf Integration. Seit 75 Jahren ist das Hamburger Unternehmen im norddeutschen Raum eine Größe der Fahrzeugteile- und Werkstatteinrichtungs-Branche.



Thomas Lühmann, Projektleiter bei der Johannes J. Matthies GmbH & Co. KG: „Den Kunden genauer kennen, als er selbst seine Zahlen kennt – die Integrationslösung eröffnet für uns Potenziale, die die Kundenbindung stärken und unseren Service weit nach vorn bringen.“

Zu den Schlüsselkunden zählen freie und Vertragswerkstätten, Facheinzelhändler und Reifenhändler. Die Herausforderung bestand darin, den aktiven Vertrieb, der über 30.000 Kunden und Interessenten umfasst, mit einem einzigen Werkzeug zu optimieren. Eine weitere Forderung war, die eigenen Mitarbeiter im Vertrieb stärker untereinander zu vernetzen. Das Lübecker Unternehmen soIT GmbH hat für solche Anforderungen die perfekte Lösung: „dragonFly“!

„Der Ausgangspunkt war die Anbindung des Warenwirtschaftssystems und des dazu gehörenden Datenpools“, so Projektleiter Thomas Lühmann. „Wir wollten ein Produkt, das flexibel auf unsere eigenen Kernprozesse ausgerichtet ist und sich vollständig in das IT-Gesamtkonzept einfügt.“ Nahtlose Kommunikation, Datenbankunabhängigkeit, alles sollte passen. Darum die Entscheidung für dragonFly? „Vor allem deshalb. Der Zugriff über Webbrowser und über das interne Citrix Terminalserver-System machte die Entscheidung noch leichter. Das intuitive Bedienkonzept gab den letzten Ausschlag.“

Integration als Lösung

Für die derzeit 100 Mitarbeiter, die das leicht verständliche und bedienungsfreundliche System nutzen, begann die



Kundenprofil

- ➔ Führender norddeutscher Großhändler für Auto- und Motorradteile mit ca. 750 Mitarbeitern und 16 Verkaufshäusern
- ➔ <http://www.matthies.de/>

Herausforderung

- ➔ Kompetenz der Außendienstmitarbeiter gegenüber den Kunden stärken
- ➔ Potentiale des Kunden erkennen und nutzen
- ➔ Kundendaten analysieren und online bereitstellen

Lösung

- ➔ Online-CRM (dragonFly) – speziell auf die besonderen Bedürfnisse angepasst

Resultate

- ➔ Optimale Nutzung der Kundenpotentiale
- ➔ Hohe Mitarbeiterakzeptanz
- ➔ Optimale Kundenanalyse

Das IT-Unternehmen

- ➔ soIT GmbH – System Organisation InformationsTechnik, Lübeck
- ➔ <http://www.soit.de>

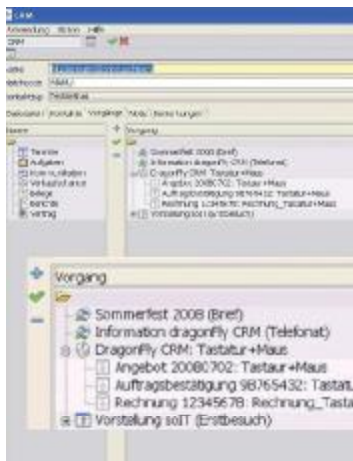
Integration bereits in der Konzeptionsphase. Thomas Lühmann, Projektleiter EDV, wertet die Einführung als Erfolg. „Die Nutzer konnten ihre Verbesserungsvorschläge gleich online einbringen. Es lief dank der hohen Akzeptanz reibungs-

Perfekte Passform



los und hat weit weniger Ressourcen gebunden, als wir erwartet hatten.“

Anfangs arbeitete nur ein interner Kreis mit der neuen Lösung. Der Rollout auf das Gesamtsystem fand schon zwei Monate später statt. In Zukunft wird der Nutzerkreis in der Firma Matthies stark wachsen: Alle Führungskräfte und der gesamte Außendienst werden täglich mit dragonFly umgehen.



Alle Vorgänge können zur besseren Übersichtlichkeit in einer Baumstruktur angeordnet werden.

Gerade für den Außendienst bietet dragonFly vielfältige Analysen, die jeden Matthies-Mitarbeiter zum gefragten Ansprechpartner machen. Lühmann schätzt die Möglichkeiten für Scorecards hoch ein. „Ein Beispiel: Der Außendienstmitarbeiter hat die Möglichkeit im Kundenmanagementsystem eine Bestandsaufnahme der eingesetzten Werkstattssysteme zu erfassen und kann sich detaillierte Umsatzanalysen

anzeigen lassen. Diese Analysen optimieren die internen Vertriebsprozesse. Der Aussendienstmitarbeiter hat die Zahlen seines Kunden genau und aktuell vorliegen, kann schneller und genauer analysieren – das verschafft ihm im Kundengespräch einen Kompetenzvorteil.“ Von der Scorecard-Analyse bis zur Vertrieboptimierung ist es so nur ein kleiner Schritt.

Beziehungsfähig

Das macht fit für den Wettbewerb. Denn eine aktuelle, ständig analysierte Datenbasis lässt die eigene Position gegenüber dem Kunden – vor allem in Hinblick auf Bestandskunden – klar bestimmen. Frank Döhrn, Geschäftsführer der soIT GmbH, sieht die Stärken seiner Software aktiv genutzt. „Mit dragonFly sind Potenzialinformationen der Schlüssel zum erfolgreichen Kundengespräch, weil wir alle CRM-Faktoren bereitstellen. Optimale Vorbereitung heißt, beziehungs-fähig zu machen. Und das stabil, dauerhaft, einfach. Da setzt unser Konzept an.“

Weil es den konkreten Bedarf im Workflow erkennt und den Datenzugriff immer zielführender gestaltet. Die Planungen laufen, die Umsatzstatistiken noch exakter zu filtern, damit ein Außendienstmitarbeiter den Bedarf seinen Kunden detaillierter erkennen und entsprechen besser reagieren kann. Daneben eröffnet die Online-Kommunikation auch ganz neue Perspektiven für den Datenaustausch. Ein Mobilgerät wie z. B. Ein Notebook (mobile Endgeräte in Planung) versorgt vor Ort mit allen notwendigen Stammdaten, Belegen, Dokumenten und Statistiken. Aktuell und ohne Zeitverlust. Der Vorteil liegt auf der Hand: In einer integrierten Umgebung profitieren alle. Ein neuer Maßstab für die Zukunft.

Kundenbindung eröffnet weitere Potentiale

Thomas Lühmann, Projektleiter EDV der Johannes J. Matthies GmbH & Co. KG: „Den Kunden genauer kennen, als er selbst seine Zahlen kennt – die Integrationslösung eröffnet für uns Potenziale, die die Kundenbindung stärken und unseren Service weit nach vorn bringen.“ Thomas Lühmann schätzt die Zusammenarbeit: „Unser Unternehmen verfügt über jahrelange Projekterfahrung mit der soIT GmbH. Alle IT-Projekte, die wir gemeinsam erarbeitet haben, sind stets professionell und zur vollster Zufriedenheit gelöst worden.“

Bernt Penderak, Geschäftsführer der soIT GmbH, kennt die Anforderungen an die Software: „Flexibilität plus Funktionalität plus Benutzerfreundlichkeit, in der Summe stellt unsere Lösung eine optimale Integration von Logistik, Verkauf und Management zur Verfügung. So wird CRM einfach, analytisch wertvoll und damit effizient.“

Weitere Infos



soIT GmbH

Spenglerstraße 6
23556 Lübeck

Telefon: 04 51/3 99 46-0

Telefax: 04 51/3 99 46-32

E-Mail: info@soit.de

Internet: www.soit.de