

STIEBEL ELTRON GmbH & Co. KG, Holzminden, Deutschland

# STIEBEL ELTRON macht Kundenprozesse mobil. Wie der Außendienst per iPad Aufgaben effizient und schnell durchführt.

Die Außendienstmitarbeiter bei der STIEBEL ELTRON-Gruppe können nun auch unterwegs viele Aufgaben schnell und effizient mit dem iPad erledigen. Eine Web-App bringt Informationen zu Kundenaktivitäten und Verkaufschancen aus der CRM-Lösung ITML CRM direkt auf das Mobilgerät. Im Gegenzug fließen vertriebsrelevante Daten, die der Außendienst per App erfasst, sofort in die CRM-Anwendung und werden zeitnah vom Innendienst bearbeitet. Seit ihrer Gründung im Jahr 1924 entwickelt, produziert und vertreibt die STIEBEL-ELTRON-Gruppe Qualitätsprodukte für die Haus- und Systemtechnik. Heute umfasst das Leistungsspektrum technische Lösungen, Produkte und Dienstleistungen in den Bereichen erneuerbare Energien, Warmwasser, Klima und Raumheizung. Bekannt ist das Unternehmen für seine innovativen Elektro-, Warmwasser- und Heizgeräte und zahlreiche Hightechprodukte zur Nutzung erneuerbarer Energien im Wohnungs-, Industrie- und Gewerbebau.

## Optimierungspotenzial im Vertriebsaußendienst

„Für unser Unternehmen sind durchgängige, transparente und effiziente Vertriebsprozesse auf allen Ebenen ein wettbewerbsrelevanter Faktor“, erklärt Silke Senkel, Projektleiterin CRM bei STIEBEL ELTRON. Das Unternehmen erfasst und

verwaltet seit 2010 die Informationen zu den komplexen Beziehungsgeflechten in Bauobjekten und die Kundenaktivitäten in der leistungsfähigen CRM-Anwendung ITML CRM, die vollständig in das zentrale SAP-ERP-System integriert ist.

Insbesondere im Vertriebsaußendienst war damit aber das Verbesserungspotenzial noch nicht ausgeschöpft. Die Außendienstmitarbeiter planen Kundenbesuche zwar in ITML CRM; vor Ort beim Kunden mussten sie Daten und Informationen dennoch erst auf Papier notieren und nachträglich noch einmal in die CRM-Lösung eingeben. Somit standen die entsprechenden vertriebsrelevanten Daten dem Innendienst je nach Dauer der Geschäftsreise erst mit einem gewissen Zeitverzug in ITML CRM zur Verfügung.

## Web-App macht Außendienst produktiver

Die Zeiten der lästigen Zettelwirtschaft und einer zeitverzögerten Weitergabe von Informationen sind heute vorbei. Seit Kurzem können bei STIEBEL ELTRON die Mitarbeiter im deutschen Außendienst





CRM-Aktivitäten, Geschäftschancen oder Termine übersichtlich auf der Touchscreen-Oberfläche ihres Apple iPads einsehen und bearbeiten.

Für den reibungslosen Datenaustausch zwischen dem Mobilgerät und ITML CRM sorgt die Web-App „ITML CRM mobile“, die den 115 Anwendern alle nötigen CRM-Funktionen für die Arbeit unterwegs bereitstellt. „Seit der Einführung der mobilen App hat sich insbesondere die Kommunikation zwischen dem Vertriebsinnen- und dem Außendienst spürbar verbessert. Der Informationsaustausch läuft jetzt deutlich schneller und effizienter“, erläutert Silke Senkel. Der Vertrieb arbeitet zudem produktiver, denn Anfragen und Wünsche der Kunden können zeitnah, unkompliziert und sehr effizient bearbeitet werden.

#### **Informationen per Touchbedienung abrufbar**

Wünscht der Kunde während eines Außentermins die Zusendung eines aktuellen Produktkatalogs, wird diese Bitte jetzt vor Ort in die Web-App gleich als SD-Beleg zum Ansprechpartner angelegt. Dieser wird automatisch an einen externen Dienstleister weitergeleitet, der den Katalog dann umgehend verschickt. Auch Infos und Aktivitäten zu Opportunities, die der Außendienst auf Dienstreisen am iPad erfasst, fließen postwendend in die CRM-Lösung und stehen unverzüglich der gesamten Vertriebsorganisation zur Verfügung. Im Gegenzug bekommt der Außendienstmitarbeiter die Aktivitäten oder Opportunities, die der Vertriebsinnendienst für ihn in ITML CRM eingestellt hat, direkt auf sein iPad überspielt. Ruft der Außendienst per Touch die aktuelle Aktivität zu einem Kunden auf, lässt sich auch die Historie aller Aktivitäten anzeigen, die für diesen Kunden in der CRM-Lösung hinterlegt sind. Der Mitarbeiter kann sich obendrein einen Überblick über aktuelle Verkaufschancen und das Beziehungsgeflecht innerhalb eines potentiellen Kunden verschaffen. Da der Außendienst selbst unterwegs die

Rundumsicht auf jeden Kunden erhält, geht jeder Mitarbeiter jetzt bestens gerüstet in ein Gespräch.

Nicht zuletzt kann der Außendienst seine Besuche besser planen. Der jeweilige Ansprechpartner lässt sich bequem am iPad recherchieren und wird dann einfach über die verknüpfte Telefonnummer und E-Mail-Adresse kontaktiert.

#### **CRM-App für alle Mobilplattformen**

Ein Prototyp der späteren Web-App ließ sich rasch aufbauen, da die Key-User bei STIEBEL ELTRON und die ITML-Berater zuvor gemeinsam in einem Konzeptionsworkshop die wesentlichen Grundlagen dafür erarbeitet und festgelegt hatten. Im nächsten Schritt soll die mobile CRM-App nun in den Vertrieben der Tochtergesellschaften Tecalor und EHT Haustechnik eingeführt werden.

#### **Highlights der Implementierung**

- Entwicklung und Einführung einer mobilen Web-App für den Außendienst
- Rascher Aufbau eines lauffähigen Prototyps der Mobilanwendung
- Schnelles Umsetzen zusätzlicher Anforderungen durch Einsatz agiler Methoden
- Schaffung durchgängig IT-gestützter Abläufe zwischen Vertriebsaußen- mit Innendienst

#### **Vorteile für STIEBEL ELTRON**

- Durchgängiger Datenfluss zwischen Außen- und Innendienst
- Optimierte Kommunikation zwischen Vertriebsaußen- und Innendienst
- Rundumsicht auf aktuelle Kundenaktivitäten und Opportunities von unterwegs
- Abruf von Informationen per Fingerdruck am iPad
- Zeitersparnis durch den Wegfall manueller Arbeitsschritte im Außendienst
- Optimierte Vorbereitung von Kundenbesuchen

**STIEBEL ELTRON**  
Technik zum Wohlfühlen

