



Mehr Transparenz, bessere Kontrolle und alle Kundeninformationen auf den Punkt

Überblick

Land: Schweiz

Branche: Kosmetikentwicklung/Pharmazie

Unternehmen

Die Louis Widmer SA entwickelt und vertreibt Kosmetikprodukte und pharmazeutische Hautpflegeprodukte. Insgesamt arbeiten 250 Mitarbeiter im Unternehmen, davon 60 Mitarbeiter im Außendienst.

Ausgangssituation

Der Außendienst arbeitete bisher mit den Microsoft Office Produkten Word und Excel, außerdem wurden Bestellblöcke und Kardexkarten für die Auftragsfassung eingesetzt. Im Innendienst setzte man zudem auf die abgespeckte CRM-Funktionalität des ERP-Systems Blending.

Lösung

Die spezielle Lösung für die Pharmaindustrie von awisto überzeugte das Unternehmen, weil sie nicht nur die komplexen und sehr individuellen Prozessabläufe einfach abbilden konnte, sondern auch international einsetzbar ist. Die hohe Entwicklungskompetenz und die Serviceorientierung waren zusätzlich ausschlaggebend, awisto als CRM-Partner zu wählen.

Nutzen

Seit Oktober 2012 arbeiten insgesamt 70 Mitarbeiter im Marketing, Vertriebsinnen- und -außendienst mit der Branchenlösung von awisto auf Basis von Microsoft Dynamics CRM. Die Lösung sorgt für mehr Transparenz, hohe Arbeitersparnis und einer deutlich reduzierten Fehler- und Rückläuferquote, da Doppel- und Dreifacherfassungen wegfallen.

„Microsoft Dynamics CRM wurde spezifisch auf die Bedürfnisse unserer Front, des Kundendienstes und der Leitung designt und erlaubt es uns, deutlich effizienter und moderner zu arbeiten. Die Mitarbeitenden sind nach der Einführungsphase sehr motiviert.“

Annemarie Widmer, Mitinhaberin Louis Widmer SA

Seit über 50 Jahren bietet die Louis Widmer SA mit Hauptsitz in der Schweiz seinen Kunden kosmetische und pharmazeutische Produkte auf höchstem Qualitätsniveau an. Das Familienunternehmen, das 1960 von Louis-Edouard Widmer und seinem Sohn Louis-Max Widmer gegründet wurde, ist heute mit eigenen Tochtergesellschaften in Deutschland, den Niederlanden, Österreich, Finnland und Belgien/Luxemburg tätig. In 15 weiteren Ländern werden die hochwertigen Produkte über Partner vertrieben. Insgesamt arbeiten 250 Mitarbeiter bei Louis Widmer, davon 130 in der Schweiz, hauptsächlich aus der Produktion und Konfektion. 120 Mitarbeiter verteilen sich auf die Tochtergesellschaften. Die Louis Widmer SA arbeitet sehr vertriebsorientiert, d. h. es sind 60 Außendienstmitarbeiter im Einsatz, unterstützt von 35 Innendienstmitarbeitern.

Anforderungen

„Insgesamt war es sinnvoll auf CRM umzustellen. Nach anfänglichen Schwierigkeiten und einer entsprechenden Umgewöhnungsphase läuft die Handhabung immer besser. Vor allem wenn das ganze System dann 100% rund läuft und jeder das Potential von CRM erkennt und entsprechend einsetzt, werden die Durchlaufprozesse um einiges schneller sein. Besonders hervorzuheben sind die umfassenden Informationen zu jedem Kunden und zum Verkaufsgebiet, welche tagesaktuell abgerufen werden können. Schlussendlich führt CRM jetzt schon zu einer Zeitersparnis für den AD, nach längerer Benutzung und optimierten Masken dann deutlich.“

Andreas Schwarz, Verkaufsdirektor Louis Widmer GmbH Deutschland

Zettelwirtschaft – unter diesem Begriff ließ sich der Status Quo vor der Einführung des neuen CRM-Systems am besten zusammenfassen. Der Außendienst arbeitete in der Regel nur mit Microsoft Excel und Outlook. Aufträge wurden manuell auf Bestellblöcken und Kardexkarten erfasst und dann an den Innendienst gesendet, der die Daten erneut erfassen und in das ERP-System übertragen musste. Dabei kam es zu einer relativ hohen Fehlerquote und einer Doppel- und Dreifacherfassung von Daten. Eine hohe Rückläuferquote war die Folge. Der Vertriebsinnendienst, der zusätzlich für die Organisation und Durchführung der umfangreichen Schulungen und Promotion-Events zuständig ist, konnte neben Microsoft Word und Excel nur eine abgespeckte CRM-Funktionalität des ERP-Systems nutzen. Daraus ergab sich ein hoher Mehraufwand. Das Vertriebscontrolling war nur eingeschränkt möglich, weil Auswertungen nicht auf Echtzeitdaten basierten, sondern mühsam aus verschiedenen Quellen zusammengetragen werden mussten. Das galt auch für die Auswertungen für die Geschäftsführung. Eine tagesaktuelle Auswertung eines Teilbereiches war praktisch nicht möglich.

Weitere Informationen

awisto business solutions GmbH
Mittlerer Pfad 4
70499 Stuttgart
Deutschland
Tel.: 0711 6204374-0
Fax: 0711 6204374-10
E-Mail: info@awisto.de
www.awisto.de



Microsoft Partner

Gold Customer Relationship Management

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
*0,14 Euro/Min., deutschlandweit
Mobilfunkgebühren können abweichen

Lösung

Der Wunsch, aufgrund der doch recht eingeschränkten CRM-Funktionalität des ERP auf ein CRM-System zu setzen, das Abläufe innerhalb des Unternehmens vereinfacht und optimiert, wurde in Gesprächen mit Vertriebsleitern, der Geschäftsleitung und unter Hinzunahme von Rückmeldungen des Außendienstes recht schnell geäußert und an die IT-Abteilung weitergeleitet. Welches CRM es sein würde, stand bereits fest. *„Grundsätzlich war schon zu Beginn des Projektes klar, dass wir auf das Microsoft Dynamics CRM gehen werden, ebenfalls aus diversen Testberichten und gewissen Vorkenntnissen heraus“*, sagt Christoph Bopp, IT-Koordinator der Louis Widmer SA. Dass im Unternehmen bereits mit Microsoft Produkten wie Office oder SQL-Server gearbeitet wurde, erleichterte die Entscheidung maßgeblich. Außerdem war bereits bekannt, dass man Microsoft Dynamics CRM in mehreren Ländern problemlos einsetzen kann. Die Evaluation begann im Mai 2010, der erste Analysetag folgte im November des gleichen Jahres. Anfang Oktober 2012 war es schließlich so weit. In Deutschland ging das CRM-System live. Die schweizer Niederlassung folgte im Januar 2013. Mit der awisto business solutions GmbH war schnell der geeignete Partner für die Umsetzung gefunden. Dabei spielte neben dem Branchen-Knowhow und der speziellen Lösung für die Pharmaindustrie besonders die Entwicklungskompetenz eine ausschlaggebende Rolle. Denn aufgrund der schwierigen und komplizierten Prozesse wurde deutlich, dass viele Abläufe individuell programmiert werden mussten. awisto hat zuerst die komplette Auftrags erfassung optimiert und in einem durchgängigen Prozess abgebildet. Dazu wurden verschiedene Eingabemasken vereinfacht und an die Prozesse der Louis Widmer SA angepasst. Die bisher benutzten Excelvorlagen und Kardexkarten waren nicht mehr nötig, doppelte Erfassung der Daten im Außen- und Innendienst entfielen. Aus der Zettelwirtschaft wurde so eine Auftrags schnellerfassung. Zusätzlich wurde noch ein Importprogramm für Aufträge und Kundendaten erstellt. Außerdem entwickelte awisto ein individuelles Schulungs- und Promotionevent-Modul, damit der Außen- und Innendienst jederzeit über eine Übersicht aller Schulungen und Promotions verfügt. Danach wurde das CRM-System an das bestehende ERP-System angebunden.

Nutzen

Nach der Einführung des neuen CRM-Systems war klar, worin die Vorteile lagen. Christoph Bopp: *„Das Microsoft Dynamics CRM erfüllt nahezu alle Wünsche und Anforderungen und erleichtert das tägliche Arbeiten im Innen- und Außendienst. Auch Kundenanfragen lassen sich jetzt wesentlich schneller beantworten.“* Durch Wegfall der Doppel- und Dreifacherfassung wurden Fehlerquoten bereinigt. Statistiken über die Außendienstmitarbeiter bekommt das Unternehmen jetzt auf Knopfdruck in Tages- oder Wochenberichten – aussagekräftig und mit IST-Daten. Außerdem sorgt das System für mehr Transparenz. Jederzeit hat man Zugriff auf eine Übersicht über alle Kontakte und die komplette Historie der Aktivitäten, kann Informationen aber auch auf eine Einzelstatistik pro Kunde herunterbrechen. Dass damit die Geschäftsleitung ein wesentlich besseres Controllinginstrument für die Vertriebsplanung hat, liegt auf der Hand. Zurzeit arbeiten 70 Mitarbeiter mit dieser Lösung. In 2014 werden nach Integration von Österreich und Benelux über 100 Arbeitsplätze damit arbeiten. In Zukunft ist eine direkte Online-Eingabe in das System vor Ort beim Kunden durch den Außendienst mittels einer Point-of-Sales-App auf Basis von Windows 8 geplant, die ebenfalls von awisto realisiert werden soll.

Weitere Kundenreferenzen finden Sie unter: www.microsoft.de/kundenreferenzen