

Projekt ak tronic Software & Services GmbH

Zukunftsorientierte Vertrieboptimierung mit 2Bmobil*Sales in der DACH-Region

Die ak tronic Software & Services GmbH aus dem westfälischen Saerbeck wurde im Jahre 1978 von dem Kaufmann Alfred Kaup als Einzelunternehmen gegründet. Heute zählt das Unternehmen mit knapp 3.500 Handelspartnern (Kunden) zu den führenden Großhandelsunternehmen in der Zweitvermarktung von Computer- und Konsolenspielen. ak tronic kauft die Topprodukte aller marktrelevanten Publisher und bietet diese seinen Handelspartnern an. Um jederzeit die aktuellen Trends bedienen zu können, wird das Sortiment, bei unverändertem Volumen, zum 15. jeden Monats komplett überarbeitet und aktualisiert. Es besteht dabei zu 85% aus Artikeln der Marke „Software Pyramide“ sowie zu 15% der Marke „Green Pepper“.

AUSGANGSSITUATION & ZIELSETZUNG

ak tronic beschäftigt ca. 230 feste Mitarbeiter von denen rund 50 im Außendienst tätig sind. Aufgeteilt in Teams sind diese Außendienstmitarbeiter in ganz Deutschland, Österreich und der Schweiz für die Betreuung der Kunden vor Ort zuständig. Auf den Service am POS und die Unterstützung der Handelspartner legt das Unternehmen sehr viel Wert. So befassen sich die Mitarbeiter im Außendienst, im Rahmen ihrer regelmäßigen Besuche, beispielsweise mit den monatlichen Neuheiten und Retouren, sowie mit der Bestückung und Pflege von Warenträgern. Unterstützt wurde der unternehmenseigene Außendienst vormals durch die Lösung eines Marktbegleiters der GML, welche auf Smartphones mit dem Betriebssystem Windows Mobile basierte. Als die Geschäftsführung der ak tronic schließlich entschied, jegliche papierbasierten Prozesse mit der Zeit abzuschaffen und stattdessen mobil abzubilden, stand das Unternehmen mit der eingesetzten Lösung vor einigen Problemen. Das Smartphone-Format war für die gewünschten Erweiterungen ungeeignet und auch die Software bot nicht die Flexibilität um Weiterentwicklungen umzusetzen. „Zum einen wurden keine passenden Consumer Geräte mit entsprechendem Betriebssystem mehr geboten, zum anderen war auch die Software am Ende ihrer Möglichkeiten angelangt“, schildert Marius Fronholt, IT-Systementwickler, das Problem. Der Wunsch sich zukunftsorientierter aufzustellen und die Prozesse im Außendienst flexibel an die Bedürfnisse des gesamten Unternehmens, die Veränderungen am Markt sowie die Anforderungen der Handelspartner anzupassen, konnte letztlich nur durch einen Systemwechsel realisiert werden. Schließlich wurde die Geschäftsführung der ak tronic durch eine Verkettung glücklicher Umstände auf die GML Gesellschaft für mobile Lösungen mbH als regionalen Softwarepartner aufmerksam.



DIE LÖSUNG

ak tronic setzt heute **2Bmobil*Sales** ein um den Mitarbeitern sämtliche Außendienstprozesse in einer flexiblen mobilen Anwendung zur Verfügung zu stellen. Auch der Innendienst wird durch die Lösung erheblich entlastet, indem die gewünschten Auswertungen sowie der Versand der erhobenen Daten automatisch erfolgen. Das Know-how der GML kam bereits in der Vorbereitungsphase zum Tragen: „Das Prozesswissen der Entwickler konnte vom ersten Tag an überzeugen. Das Team ist sehr fit in Bezug auf die spezifischen Prozesse in Außendiensten. Es sind gute Ideen eingeflossen, die nicht einmal wir in Betracht gezogen haben.“ so Marius Fronholt, IT-Systementwickler, über die erfolgreiche Einführungsphase. Das reibungslose Zusammenspiel und der kontinuierliche Austausch der Parteien haben dazu beigetragen, dass **2Bmobil*Sales** heute gleich mehrere Problemfelder abdeckt. Seit dem Go Live im Februar 2015 setzt der Außendienst Tablets mit dem Betriebssystem Android ein. Das Tablet-Format ermöglicht es, auch inhaltlich umfangreiche Dateien in Form von PDFs gut leserlich abzubilden und dem Kunden vor Ort zu präsentieren. Unter der alten Lösung hatten die Mitarbeiter extrem viel Papier mit sich zu führen, heute wird das Papier fast vollständig durch das Tablet bzw. die Funktionen von **2Bmobil*Sales** ersetzt. Dem Wunsch der ak tronic, den Außendienstlern weiterhin eine anwenderfreundliche und intuitive Lösung an die Hand zu geben, wurde selbstredend nachgegangen. Ist es doch der persönliche Anspruch der GML, dass sich die Anwendung an dem Tagesablauf eines Außendienstmitarbeiters orientiert und trotz umfangreicher Funktionalitäten einfach zu handhaben ist. Anders als in der zuvor eingesetzten Software, bietet **2Bmobil*Sales** die Möglichkeit, die hier abgebildeten Prozesse zu erweitern und neue Anwendungen zuzuschalten. Insgesamt steht aus technischer Sicht ein breites Spektrum an Möglichkeiten zur Verfügung. Es gibt dadurch keine Einschränkungen im Funktionsumfang, die Software ist jederzeit flexibel anpassbar und so im Stande mit der Zeit zu gehen.

ANWENDUNG & KURZBESCHREIBUNG

Die Beratungsqualität der Handelsunternehmen wird durch den Einsatz von **2Bmobil*Sales** wesentlich gesteigert, da dem Mitarbeiter vor Ort jegliche Informationen auf dem Tablet zur Verfügung stehen und er jederzeit aussagefähig ist. Der Außendienst kann so noch schneller und individueller auf alle Kundenwünsche eingehen. Insbesondere den dynamischen Besuchsbericht in eigener Gestaltung empfindet ak tronic als absoluten Mehrwert. Dieser ermöglicht es, in Form von Aktionsinformationen, beispielsweise verkaufsfördernde Maßnahmen zu kommunizieren, die Durchführung dieser zu dokumentieren und schließlich die Ergebnisse auszuwerten. Durch gezielte Fragestellungen, die nur dann erscheinen, wenn eine bestimmte Aktion beim ausgewählten Kunden durchzuführen ist, sind ad hoc-Abfragen möglich. Solche Abfragen bei den Kunden wurden vormals händisch vor Ort erfasst, im Homeoffice am Abend in Excel übertragen und schließlich an den Innendienst übermittelt. Dieser Prozess fällt heute weg. Mit **2Bmobil*Sales** werden die gewünschten Daten vor Ort erfasst, strukturiert aufbereitet und automatisch den erforderlichen Stellen übermittelt. Schließlich profitiert auch der Vertriebsinnendienst von der Anwendung. So lassen sich die zurückgemeldeten Daten direkt über das gekoppelte **2Bmobil*Portal** auswerten und für den gewünschten Zweck aufbereiten.

FAZIT & NUTZEN

Der Außendienst war vom ersten Tag der Umstellung an begeistert. Schon lange existierte der Wunsch nach einer neuen mobilen Lösung, um weitere Prozesse zu digitalisieren und so die Zeiten im Homeoffice zu reduzieren. Durch die Einführung von **2Bmobil*Sales** konnten schließlich diverse papierbasierte Prozesse abgelöst werden. Zudem wurden der Service vor Ort, sowie der Informationsfluss zwischen Innen- und Außendienst, durch den Echtzeitaustausch von Daten, wesentlich optimiert. Alle Beteiligten der ak tronic sehen das Potenzial weitere Prozesse in **2Bmobil*Sales** abzubilden. Es existieren in diesem Zusammenhang viele Ideen. Letztlich ist es das Ziel der Unternehmung, sämtliche Eindrücke vor Ort direkt zu erfassen, um den Verlust von Informationen bis zur Abschrift im Homeoffice zu vermeiden und keine Lücken in der Dokumentation zu verzeichnen. Mit der flexibel anpassbaren Software **2Bmobil*Sales** wurden die passenden Voraussetzungen für diese Zielsetzung geschaffen, wie der Projektverantwortliche, Marius Fronholt, treffend zusammenfasst: "Mit **2Bmobil*Sales** haben wir nun nicht nur eine moderne Außendienstlösung im Einsatz, sondern auch eine flexible Basis für zukünftige Herausforderungen."