

acquisa

business contacts



Flexibel wie Individualsoftware

Um die Arbeit seines Vertriebs zu erleichtern, suchte der Logistikdienstleister ITG nach einer CRM-Lösung, die flexibel auf die speziellen Anforderungen der Logistikbranche anpassbar war und sich standortübergreifend einsetzen ließ.

ITG bietet Lösungen im Bereich Transport, Lagerhaltung und Kommissionierung an und deckt damit in Kombination mit umfangreichen Mehrwert- und Zusatzdienstleistungen alle Bereiche moderner Beschaffungs-, Kontrakt- und Distributionslogistik ab. Der Vertrieb erfolgt regional über die eigenen Niederlassungen. Dort wurde in der Vergangenheit jeweils autark mit Unterstützung einer eigenen Kontaktmanagementlösung gearbeitet. Das führte teilweise zur doppelten Akquise, Problemen bei der Vertriebssteuerung, mehrfachem Pflegeaufwand und Inkonsistenzen. So suchte ITG 2006 nach einer CRM-Lösung, die flexibel auf die speziellen Anforderungen der Logistikbranche anpassbar war und sich standortübergreifend einsetzen ließ. Mit Grutzeck-Software aus Hanau fand man einen Partner, der flexibel auf die Wünsche und Anforderungen eingehen konnte. In Workshops wurde zunächst die Marschroute festgelegt, der Vertriebsprozess definiert, vorhandene Datenquellen analysiert. Durch den in der CRM-Software AG-VIP SQL integrierten phonetischen Dublettencheck wurden Dubletten wirkungsvoll

bereinigt. Der Rollout begann zunächst an der Unternehmenszentrale in München und wurde nach der Pilotphase auf die Niederlassungen ausgeweitet.

Heute greifen alle Vertriebsmitarbeiter auf das zentrale AG-VIP SQL zu. Durch die integrierte Workflowengine mit Ticketingsystem konnte der Vertriebsprozess direkt in der CRM-Software abgebildet werden. Jede Niederlassung hat Zugriff auf die eigenen Vertriebsinformationen und auch einen Überblick über die Kundeninformationen anderer Stationen. Das Vertriebscontrolling hat alle Vorgänge im Blick und kann darauf aufbauend die Mitarbeiter auch entsprechend coachen. »Besonders beeindruckt hat uns die Flexibilität der CRM-Software AG-VIP SQL«, sagt Vertriebsleiterin Carmen Zöller. »Je nach Produktparte haben wir für Transport oder Logistik völlig unterschiedliche Daten, Oberflächen und Prozesse. Das lässt sich mit AG-VIP SQL alles flexibel abbilden. Auch spätere Änderungen und Erweiterungen konnten von Grutzeck-Software immer wieder in AG-VIP SQL abgebildet werden. Heute nutzen wir AG-VIP SQL im Vertrieb komplett für alle unsere Leistungsbereiche, aber auch in der Reklamationsbearbeitung und Kundenservice. So lassen sich alle Informationen transparent nachvollziehen, was für unser Qualitätsmanagement sehr wichtig ist.«

Die Vertriebsmitarbeiter profitieren von klaren Handlungsvorgaben durch den definierten Vertriebsprozess und sehen auf einen Blick, was zu tun ist. Kein Lead geht mehr verloren, denn jede Bearbeitung eines Kontaktes führt zwangsweise zur Auswahl einer Folgeaktivität. Für die Mitarbeiter konnten Aufgaben dank AG-VIP SQL stark vereinfacht werden. Für die Angebotserstellung öffnet AG-VIP SQL automatisch die jeweils richtige Vorlage. Auch der Infoversand wird mit diesem Tool selektiert und gesteuert. »Das System spart Zeit und schafft Freiräume für Kontakte mit Kunden. Wir würden uns jederzeit wieder für die CRM-Software AG-VIP SQL entscheiden«, so das Fazit von Zöller.

	autor Carmen Zöller
	→ www.itg.de Carmen Zöller ist Vertriebsleiterin der ITG-GmbH Internationale Spedition. ITG bietet weltweit umfassende Logistik- und Transportdienstleistungen an.