

USER STORY MARION RAMM

Marion Ramm
BLACK FOREST EYEWEAR



Brillen mit Stil

Entdecken Sie Brillenmode von Marion Ramm!

Marion Ramm
DE 79100 Freiburg
www.marionramm.de

Aufträge schreiben mit 9
Außendienstmitarbeitern

Branche: Optiker
ERP: SelectLine
Einführung: 2020
App Module: CRM + Sales

- Offlinefähigkeit
- Volle Transparenz über Kunden
- Hohe Mitarbeiterzufriedenheit
- Einsparung: 1 Tag pro Monat für Listenaufbereitungen
- Weniger Stornierungen

Die Fragen wurden durch die Projektleiterin Frau Müller von Marion Ramm im Jahr 2022 beantwortet.

Nexti: Wie haben Sie früher gearbeitet?

Wir hatten bereits eine selbstgeschriebene Lösung zur Auftragserfassung für Tablets. Diese konnte ausschließlich Aufträge erfassen – sonst war sie sehr eindimensional.

Das einzig wirklich Gute der alten Lösung war ihre Offlinefähigkeit. Verglichen mit der App heute bot die alte Lösung keinen weiteren Nutzen.

Es war außerdem zu aufwendig und zu teuer diese App selbst weiterzuentwickeln.



Nexti: Weshalb haben Sie sich für die nexti App entschieden?

Bei der Suche nach einer neuen Lösung war Offlinefähigkeit auch weiterhin die wichtigste Anforderung. Bei vielen unserer Kunden gibt es auch heute noch keine gute Internetverbindung.

Wir haben bei der Suche nach einer neuen Lösung mehrere Produkte verglichen. Es gab einige pfiffige Lösungen. Aber nur die wenigsten waren offlinefähig.

Das und die anwenderfreundliche Oberfläche gaben für uns den Ausschlag uns für nexti zu entscheiden.

Nexti: Wie sieht der Arbeitsablauf eines AD Mitarbeiters aus?

Unser Außendienst präsentiert dem Kunden die Brillen analog, also so dass der Kunde die Ware in Hand nehmen kann. Die Auftragserfassung geht dann recht schnell. Der Kunde zeigt auf die Modelle, die er bestellen möchte.

Mit einem kleinen Barcode Scanner nimmt der Außendienst Positionen auf.

Manchmal werden noch kurze Notizen zur Bestellung oder zu einzelnen Brillen innerhalb des Scanvorgangs ergänzt.

Der Auftrag wird dann umgehend nach SelectLine übertragen und der Kunde erhält von dort eine Bestätigung per E-Mail mit PDF. Auf digitale Unterschriften verzichten wir.

Nexti: Wie lief die Einführung?

Wie jede Projekteinführung eben. Es war zu Anfang holprig. Rückblickend würde ich sagen, die von Ihnen angesetzte 2 h Online Schulung für die Mitarbeiter waren zu kurz, trotz der sehr anwenderfreundlichen Oberfläche und der oft selbsterklärenden Funktionen. Ich hatte nachfolgend viel Aufwand, um die ganzen Fragen des Außendienstes in den folgenden Wochen zu beantworten. Ich würde heute mehr Aufwand in die Schulung der Mitarbeiter investieren. Auch die Datensynchronisation hatte zu Anfang immer wieder mal geheaden.

Sie haben da aber einen tollen Mitarbeiter, der uns in der Projekteinführung betreut hat. Er hat unsere Sprache verstanden und wir haben die Probleme gemeinsam gelöst. Nach 6 Monaten lief alles rund.



Nexti: Gab es Widerstände bei der Einführung?

Der Außendienst hatte ja schon zuvor mit den Tablets die Aufträge erfasst.

Außerdem hatte ich den Mitarbeitern die Vorteile der neuen Lösung im Vorfeld anschaulich vermittelt.

Es war also jeder gespannt auf die neue App. Von daher hatten wir dort keine Probleme.

Gab es Verbesserungen die Sie gar nicht erwartet haben?

Unser Außendienst war begeistert, dass die App ganz viel mehr kann als unsere alte Lösung.

Ganz wichtig für uns sind die **Dashboards**.

Der Außendienst hat hier laufend aktuelle Zahlen wie z.B.:

- Tägliche Übersicht Auftragseingang aus allen Kanälen (Telefon, Onlineshop, Außendienst)
- Auswertungen zu eigenen Kunden
- Welcher Kunde kauft auf einmal weniger oder mehr ein
- Was sind die Top 100 Kunden und Artikel
- Was hat der Kunde in der Vergangenheit gekauft

All das spart uns wahnsinnig viel Zeit. Früher musste das erst im Innendienst angefragt werden. Dort wurde dann eine Auswertung per Excel erstellt und zugeschickt.

Auch die Informationen zu einem Kunden sind wertvoll. Der Außendienst hat eine umfassende Übersicht zum Kunden. Nicht nur seine eigenen Aufträge und Notizen.

Vor allem können wir im Kundenstamm jetzt „**weiche**“ **Informationen** ablegen wie:

- Ansprechpartner und Funktionen
- Modische Orientierung des Kunden
- Geografische Lage
- Änderungen wie neuer Geschäftsführer etc.
- Kundenklassifizierung

Diese Informationen werden an unser ERP-System übertragen. Das macht den Kunden **transparent** und alle die mit dem Kunden zu tun haben, verfügen über die gleichen Informationen.

In der Vergangenheit wären solche Informationen einfach verloren gegangen.



Auch die **Lieferzeiten** sind wichtig für uns. Die können wir jetzt auf dem Tablet einsehen. Früher haben wir einen Auftrag geschrieben. Dann wurde teilweise nach 3 oder 4 Monaten geliefert (was in der Modebranche durchaus üblich ist). Viele Kunden waren dann verärgert und haben den Rest der Bestellung storniert.

Heute können wir dem Kunden sagen, wann die Lieferung erfolgen wird. Wenn er das im Vorfeld weiß, **akzeptiert er die Lieferfrist** oder bestellt eben gleich ein anderes Modell.

Wir hätten auch noch gerne die aktuellen **Lagerbestände** bei uns angezeigt. Nexti kann das, aber da gilt es intern noch etwas zu klären. Das bekommen wir aber auch noch hin.

Nexti: Können Sie heute sagen, dass Sie einen messbaren Gewinn durch die nexti App haben?

Wir hatten ja schon zuvor eine App Lösung. Von daher konnten wir da nicht noch schneller werden.

Ein Mitarbeiter im Innendienst war früher 2 h pro Woche nur damit beschäftigt Auswertungen zu erstellen und den Außendienstmitarbeitern per E-Mail zukommen zu lassen. Die Zeit sparen wir jetzt komplett ein. Das ist klar messbar.

Ein echter Gewinn ist die Mitarbeiterzufriedenheit.

Die Leute im Außendienst sind ‚total happy‘ mit der Arbeitsweise. Sie haben so viele wertvolle Zusatzinformationen zu den Kunden. Es macht einfach Spaß.

Unsere Mitbewerber haben das nicht.

Nexti: Gibt es noch etwas was Sie sich wünschen würden?

Ja, eine Besuchsplanung.

Wir bräuchten noch eine gute Möglichkeit, wie der Außendienst seine Besuche bzw. seine Route besser planen kann. Da hilft uns die App noch nicht.

Nexti: Da hat sich die App in den letzten Versionen weiterentwickelt.

Ich rufe Sie nächste Woche einmal an und zeige Ihnen etwas.

Ich glaube, dass könnte Ihrem Außendienst gefallen.