

Schöck Und Movento realisieren fliegenden Datenabruf mit BlackBerry-Geräten



Die Herausforderung

„Innovative Baulösungen“ – lautet das Motto der Schöck Bauteile GmbH mit Sitz im süddeutschen Baden-Baden. Bereits 1962 gründete Eberhard Schöck mit wenigen Mitarbeitern das Unternehmen, das sich zunächst auf die Herstellung von Kellern für Fertighäuser spezialisierte. Heute entwickelt, produziert und vertreibt Schöck als Bauzulieferer innovative Baukomponenten und -systeme für den Beton- und Mauerwerksbau. Kernkompetenzen liegen in rationellen Lösungen der Wärmeund Trittschalldämmung sowie bei der Bewehrungstechnik für Bauwerke und im Fertigteilverk. Neben Produktlösungen legt Schöck größten Wert auf Dienstleistung und Service.

„Einfach besser kommunizieren“ gehört zum Service vor Ort. Für den mobilen Datenabruf hat Schöck bei 300 Mitarbeitern zurzeit über 80 BlackBerry®-Geräte im Einsatz; die Tendenz ist steigend.

Die Situation

Es ist ein alltägliches Szenario: Ein Außendienstmitarbeiter – von zurzeit rund 100 - hat beispielsweise seinen Arbeitstag mit all seinen Kundenbesuchen perfekt geplant, doch plötzlich muss ein Ein-Mann-Büro oder auch ein Kunde mit über hundert Mitarbeitern den Termin unerwartet verschieben.

Nun ist flexibles Reagieren angesagt. Es gilt, neue Termine zu vereinbaren und entstehende Wartezeiten zu nutzen - zum Beispiel indem man seinen Blick auf die Opportunities, auf die Verkaufschancen richtet.

Ein schneller, mobiler Informationszugriff auf wesentliche Kunden- und Projektdaten ist in dieser häufigen Situation essentiell. Einfach und ohne aufwändige Portallösung soll es möglich sein, sich in das bestehende CRM-System einzuloggen.

Die Lösung

„Wir wollten den Fliegenden Datenabruf“, sagt Projektleiter Hansjörg Beck. „Der Ad-hoc-Zugriff auf wichtige Kundendaten über BlackBerry-Smartphones ist realisiert: Unsere Außendienstmitarbeiter kontaktieren ihre Ansprechpartner direkt über das mobile Endgerät. Sie sparen Zeit und besitzen dadurch den nötigen Freiraum für Verkaufstätigkeiten sowie für Besuchsberichte.“

„Eine Portallösung per Notebook wäre eine Alternative gewesen“, erwähnt der Projektleiter. Diese wäre aber wesentlich aufwändiger und teurer. Außerdem – so Christoph Resch von movento – sei es die Philosophie, nicht „alle“ Daten mobil zu machen, sondern exakt diejenigen, die vor Ort für das CRM sinnvoll gebraucht werden.

Vorteile

Volle Flexibilität

Schneller Zugriff
auf CRM-Daten

Maßgeschneiderte
Anwendungen

Bessere Neugeschäftschancen

„Wir wollten den Fliegenden Datenabruf. Der Ad-hoc-Zugriff auf wichtige Kundendaten über BlackBerry Smartphones ist realisiert: Unsere Außendienstmitarbeiter kontaktieren ihre Ansprechpartner direkt über das mobile Endgerät. Sie sparen Zeit und besitzen dadurch den nötigen Freiraum für Verkaufstätigkeiten sowie für Besuchsberichte.“

Hansjörg Beck,
Projektleiter, Schöck Bauteile GmbH

Die Mitarbeiter von Schöck schätzen besonders die BlackBerry-Modelle mit Qwertz-Tastatur: „Ein besonders wichtiger Vorteil ist die deutsche Standardtastatur, die das Schreiben von Texten komfortabel macht“, sagt Hansjörg Beck. Zu den Nutzern gehören der Unternehmensvorstand, die Teamleiter, der Außendienst, das Produktmanagement und Inhaber von Stabsstellen – in Deutschland und in anderen europäischen Ländern, zum Beispiel in Frankreich, Großbritannien und in den Niederlanden.

Über den Return of Investment nennt Schöck keine Zahlen, nicht weil diese sensibel seien, sondern – so der Unternehmenssprecher – weil die Investitionen in Mobile Sales Online (MSOn) so gering waren, dass überhaupt keine relevanten Kosten entstanden seien.

Den schnellen, mobilen Zugriff auf Kundendaten hat Schöck mit Hilfe des CRM-Special Expertise Partners der movento GmbH eingeführt. Christoph Resch, Geschäftsführer von movento in Mannheim hat immer eine einfache und wirklich handhabbare Lösung angestrebt: „Wir haben nicht etwa versucht, alle möglichen Funktionalitäten abzubilden. Wir konzentrieren uns mit unserer Lösung auf genau das, was man unterwegs braucht. Unsere CRM-Lösung für BlackBerry bietet maßgeschneiderte Anwendungen.“

Die Vorteile

Mit der movento-Lösung rufen Mitarbeiter unterwegs so schnell wie technisch möglich alle relevanten Kontaktinformationen samt Aktivitätshistorie ab. Dazu gehören sämtliche Interaktionen mit Kunden, Informationen über Besuche, Anrufe, E-Mails oder Reklamationen. Auch neue Aktivitäten werden angelegt oder bestehende geändert.

MSOn ist hoch effektiv und leicht zu bedienen, die Geschwindigkeit, mit der Kundenanfragen beantwortet werden, auch die Erreichbarkeit und leichte Bedienung, nennt Schöck als wichtige Verbesserungen. Die Schulungen seien absolut unproblematisch, hier kommen ein Simulationsprogramm und ein Beamer zum Einsatz. Hansjörg Beck: „Aufgrund der einfachen Bedienbarkeit hat sich die Akzeptanz zur Nutzung der BlackBerry-Geräte und der MSOn-Funktionalitäten gleichermaßen in kurzer Zeit eingestellt.“ Die Implementierung dauerte nur wenige Monate.

Bei nicht relevanten Kosten nutzt die Lösung Stammdaten und Prozesse im Rahmen des Aktivitätenmanagements in SAP CRM sowie des movento-Bauobjektmanagements, so dass keine Kosten für Zusatzentwicklungen oder Anpassungen anfallen.

Die typischen BlackBerry-Funktionalitäten, beispielsweise die direkte Anwahl einer Nummer aus dem Ansprechpartner-Bildschirm, sind auf Basis von CRM-Stammdaten integriert. Der Anwender kann seine Geschäftspartner also direkt aus den Kommunikationsdaten, die online in SAP CRM hinterlegt sind, anrufen oder eine E-Mail versenden. Eine zusätzliche Offline-Datenhaltung entfällt.

Projektleiter Hansjörg Beck betont: „Das ist die einfachste und schnellste Lösung, um mobil auf die Adress- und Kommunikationsdaten unserer Kunden zuzugreifen. Dieses Ziel haben wir erreicht.“

Der Ausblick

Alle mobilen Mitarbeiter sollen mit BlackBerry-Geräten ausgerüstet werden. „Unser besonderes Augenmerk gilt dem Opportunity-Management“, betont Projektleiter Hansjörg Beck. „Vermehrt erstellen wir Aktivitäten für unsere Geschäftspartner, speisen Informationen über interessante Bauvorhaben ein und fertigen Telefonnotizen an. Die Anforderungen für das Opportunity-Management werden gerade definiert. Alle mobilen Mitarbeiter sollen mit BlackBerry-Geräten und MSOn ausgestattet werden.“

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.blackberry.com/de/mobilecrm