



im Einsatz bei der Bowcraft GmbH

Mobile CRM-Lösung erweitert SAP Business One Funktionalität
Informationen auch von Unterwegs über die mobile CRM-Lösung erfassen und schnell und einfach an den Innendienst übermitteln

Die Herausforderung

Die Bensheimer Firma Bowcraft entwickelt und vertreibt Werkstoffe für Isolation, Dämmung und luftdichte Abdeckung. Dazu zählen [hochwertige Gebäudehüllen, Dicht- und Klebstoffe](#) im Wohnungsbau vom Keller bis zur Decke und energieeffiziente Dämmungen im industriellen Bereich bis zum Schiffsbau.

So individuell die Produkte für die Kunden auch sein dürfen, bei der IT setzt Bowcraft auf solide Standardsoftware, die funktioniert. Bowcraft verzeichnet ca. 1-2 Millionen Gewinn im Jahr. Dieser Erfolg baut neben einer [innovativen Produktpalette](#) auch auf die kompetente und dauerhafte [Betreuung von Kunden](#) und Partnern.

Karsten Kübler, Mitglied der Geschäftsleitung erklärt die Anforderung: „Als reines Handelsunternehmen sind wir sehr vertriebsintensiv und daher extrem auf eine [schnelle und zuverlässige Vernetzung](#) unserer Mitarbeiter im Vertriebsinnen- und -außendienst angewiesen. Dort sind sechs Mitarbeiter tätig, die aufgrund

der großen Aufteilung der Vertriebsregionen ein weites Aufgabengebiet verantworten.“

Die Schnittstelle zwischen Innen- und Außendienst ist für Bowcraft ein zentrales Element zur Aufnahme der [Kundeninteressen und -bedarfe](#) durch den Außendienst, die anschließend vom Innendienst weiterbetreut werden. So gibt der Außendienstmitarbeiter Informationen an seine Kollegen im Innendienst, wo die jeweiligen Daten in [SAP Business One](#) angelegt werden. Der vom Außendienst verfasste Besuchsbericht wird dazu abgelegt.

Dieser Prozess konnte [früher nur mittels telefonischer Rücksprache](#) vom Außendienst mit dem Standortkollegen stattfinden, d.h. nach jedem Kundenbesuch waren etwa 10 Minuten Telefonat erforderlich. Bei mindestens 5-7 Kundenbesuchen pro Tag je Verkäufer eine Menge unproduktive Zeit! Ohne nachhaltigen Informationsfluss.



Die Lösung

Folglich suchte das Unternehmen dringend nach einer [mobilen Lösung](#), über die die Außendienstmitarbeiter ihre Informationen vor Ort performant erfassen können, um sie ohne Medienbrüche an den Innendienst zu übermitteln. Kübler: „Eine mobile Lösung macht uns [erheblich flexibler und schneller in der Kundenbetreuung](#) und trägt somit auch maßgeblich zur Kundenzufriedenheit bei.“

Die Suche endete bei L-mobile, einem Anbieter mobiler Softwarelösungen zur Erweiterung von Standard ERP-Systemen mit über 20 Jahren Erfahrung in diesem Markt. Der Kontakt bestand bereits über die im Einsatz befindliche Logistik-Lösung von L-mobile. Es wurde eine einheitliche Lösung bevorzugt von einem einzigen Anbieter. Nur dadurch sah man eine [übergreifende Prozessoptimierung](#) als realisierbar an. Im Mai kam dann der Vertrag zustande und seit Mitte Juni ist Bowcraft produktiv mit der CRM-Lösung. Die [Abdeckung der Vertriebsaktivitäten](#) gehen vom

Erstkontakt über Angebotslegung und Auftrag bis zur weiteren Betreuung. Die CRM-Lösung bietet dazu das Anlegen von Kontakten mit Notizen und Besuchsberichten, wobei der Außendienstmitarbeiter auf die Stammdaten in SAP Business One zugreift. Die webbasierte Lösung ist dazu [on- und offlinefähig](#). Es können u.a. Aufgaben erstellt, zugewiesen und verwaltet werden, per E-Mail der Kollege im Innendienst angeschrieben und Kontakte in einer Gebietskarte angezeigt werden. Der Aufruf von Aufträgen und Positionen ist ebenfalls möglich. Im Offlinebetrieb werden alle Daten sicher zwischengespeichert, bis das Tablet wieder mit SAP Business One synchronisiert wird. Die Desktopvariante bietet weitere Features, wie z.B. das [komfortable Anlegen von Aufträgen](#) mit regelmäßigen oder Einmallieferungen sowie Umsatzstatistiken und Tourenplanung und auch Kampagnen lassen sich anlegen.

Das Fazit

Heute werden mit der Lösung täglich 5-7 Besuchsberichte sowie 80-100 qualifizierte Anrufe mit Eintrag erledigt. Aktuell ist eine Erweiterung zur Abbildung von Workflows in Arbeit.

Die mobile CRM-Lösung erreicht bei Bowcraft eine **hohe Abdeckung der Vertriebsprozesse ohne Datenverlust** durch Medienbrüche dank O-Data API. Der Außendienst tat sich bisher mit der Dokumentation schwer, da es eine sehr lästige Tätigkeit war. Jetzt ist das kein Thema mehr, dank intuitiver Bedienung mit ablaufgemäßer Bedienung. Auch die Schulung war **sehr effektiv** mit direkter Anwendbarkeit. Kübler: „Für Bowcraft ist L-mobile die perfekte mobile Lösung, um auch in Zukunft hohe Produktqualität, reibungslose Abläufe und kurze Reaktionszeiten für unsere Kunden zu garantieren.“

Mit der Umsetzung des Projektes ist Karsten Kübler zufrieden: „Reibungslose Abwicklung und schneller als erwartet realisiert.“ Das eingespielte Vertriebsteam sorgt für perfekte Prozessabläufe, die nun softwareseitig lückenlos unterstützt werden - von der Bedarfsanalyse über die Produktentwicklung bis zur Bereitstellung und Distribution in unserer Logistik.“

Die Highlights

- Sehr gute Übersichtlichkeit
- Einheitlicher Workflow in einer Ansicht
- Kommunikation mit dem Anbieter sowie schnelle Antwortzeiten
- Kompetente Ansprechpartner bei L-mobile
- Sehr ansprechend gestaltete Besuchberichte
- Flexibel gestaltbar und einfach bedienbar dank Baukastensystem



Bowcraft GmbH

Die Bensheimer Firma Bowcraft entwickelt und vertreibt Werkstoffe für Isolation, Dämmung und luftdichte Abdeckung. Die Kundenbetreuung steht sowohl am Standort als auch beim Kunden vor Ort im Fokus.

Technische Details

ERP: SAP Business One

Software: L-mobile sales

Statement

„Für Bowcraft ist L-mobile die perfekte mobile Lösung, um auch in Zukunft hohe Produktqualität, reibungslose Abläufe und kurze Reaktionszeiten für unsere Kunden zu garantieren.“

Karsten Kübler | Mitglied der Geschäftsleitung

www.l-mobile.com/produkt

L-mobile solutions GmbH & Co. KG
Im Horben 7
71560 Sulzbach / Murr
Telefon: +49 (0) 7193 93 12 - 0
Telefax: +49 (0) 7193 93 12 - 12

info@l-mobile.com
www.l-mobile.com

