

BEST PRACTICE**Mobile Vertriebsakte bei Wild Beauty:**

Vertriebsprozess einfach & optimiert abgebildet

Perfekter Auftritt beim Kunden. Die Paul Mitchell-Friseursalons werden dank Einsatz einer engomo-App optimal betreut.

Ausgangslage

Die Wild Beauty GmbH verfügt über 40 selbständige Handelsvertreter und Außendienstmitarbeiter, die insgesamt über 5.000 Salons in Deutschland und Österreich betreuen. Unterstützt werden sie durch einen Innendienst am Stammsitz des Unternehmens in Seeheim-Jugenheim. Fast alle Außendienst-Vertreter nutzen ohnehin bereits ein Smartphone oder Tablet bei ihrer Arbeit, konnten das Potential der Geräte für eine bestmögliche Kundenbetreuung jedoch noch nicht ausschöpfen. Bei Wild Beauty war man daher im Rahmen einer Initiative zur Optimierung des Kunden-Service in den Salons auf der Suche nach einer Möglichkeit, den Vertretern alle Informationen, die sie benötigten, um die Kunden-Salons vor Ort schnell und kompetent zu bedienen, auf ihre mobilen Endgeräte zu bringen. Diese Informationen sollten also nicht auf klassische CRM-Daten wie Kontakt, Ansprechpartner, Adresse und Besuchsprotokolle beschränkt sein. Vielmehr war die Anforderung, auch ERP-Daten abrufen zu können, wie etwa Informationen zur Warenverfügbarkeit, sowie Daten aus dem Finanzbuchhaltungssystem, zum Beispiel Informationen über offene Rechnungen und die Bonität des Kunden. Außerdem sollten auch Bestellungen und Besuchsberichte direkt vor Ort erfasst werden können. Ziel war es zum einen, den Kundenservice vor Ort zu optimieren, und auf der anderen Seite den Innendienst zu entlasten, indem Kundenanfragen unmittelbar vor Ort erfüllt werden könnten.

Aufgrund der Anforderung von Wild Beauty, Daten aus zwei verschiedenen Systemen – nämlich Comarch ERP

Executive Summary

Die Wild Beauty GmbH, Exklusivdistributeur für die Haarpflegeprodukte der US-amerikanischen Premium-Marke Paul Mitchell in Deutschland und Österreich, hat seine mobile CRM-Strategie mit Hilfe der iPad-App von engomo realisiert. Durch Anbindung der App an das bestehende ERP- bzw. CRM-System sowie das eingesetzte FiBu-System ermöglicht Wild Beauty seinen Vertretern im Außendienst einen schnellen und flexiblen Zugriff auf alle Daten, die sie beim Kundenbesuch benötigen. engomo bildet damit die Grundlage für eine bessere Kundenbetreuung sowie optimale CRM- und Bestellprozesse, die direkt über das mobile Endgerät gesteuert werden können.

Enterprise, das als ERP- und CRM-System fungiert, sowie eGecko von CSS, das für die Finanzbuchhaltung eingesetzt wird, in einer App verfügbar zu machen, entschied man sich für den Einsatz der App-Plattform von engomo. Das flexible Toolkit kann im Back-end über Standardschnittstellen an verschiedene Systeme angebunden werden und ermöglicht die Konfiguration eines nativen App-Frontends, angepasst an die spezifischen Anforderungen aus den Kundenprozessen.

Die Lösung mit engomo

Die IT von Wild Beauty konfigurierte im engomo-Server, einem Web-Frontend, in welchem das Aussehen der App und ihre Inhalte vom Administrator festgelegt werden, eine Mobile CRM-App mit einem umfassenden Funktionsspektrum. Die 40 Handelsvertreter und Außendienstmitarbeiter von Wild Beauty können mit engomo Kunden- und Produktinformationen von unterwegs und in Echtzeit über ihr iPad abrufen und pflegen: Neben Kundenstammdaten wie Adresse, Ansprechpartner und Kommunikationsdaten des Salons liefert die engomo-App weitere wichtige Informationen aus den Systemen der Wild Beauty direkt auf die Tablets der Außendienstler: So können vergangene Bestellungen, Rechnungen, der Status der erforderlichen Zahlungen und Zahlungseingänge, die Bonuspunkte des Salons im Treueprogramm der Wild Beauty GmbH, Trainings- und Zertifizierungsnachweise sowie sogar Tracking-Informationen zu einzelnen Lieferungen direkt in der App eingesehen werden. Mit Hilfe einer inhaltsbezogenen Berechtigung ist sichergestellt, dass jeder Vertreter nur

die ihm zugeordneten Kunden-Salons einsehen kann. Darüber hinaus können über die mobile App auch Bestellungen eingegeben und Besuchsberichte erfasst werden. Diese Daten werden von engomo unmittelbar an die entsprechenden Back-end-Systeme übertragen.



Der engomo-Server bildet somit das Verbindungsstück zwischen der App und den beiden angebundenen IT-Systemen Comarch ERP Enterprise und eGecko. Die Installation der App auf den mobilen Endgeräten erfolgte über die jeweiligen App Stores von Apple und Google Play: die Außendienst-Vertreter mussten lediglich die engomo App auf ihren Endgeräten installieren und in deren Einstellungen die Verbindung zum spezifischen Server der Wild Beauty GmbH herstellen, um mit der App arbeiten zu können.

Ergebnis

Dass der Außendienst ständig unter Zeitdruck arbeitet, macht eine intensive Vorbereitung von Kundenterminen im Voraus am Bildschirm schwierig. Dank engomo kann sich der Vertreter nun noch auf dem Parkplatz vor dem Kundenbesuch ein Bild vom Status des Kunden machen und über sein iPad einen live-Einblick in alle aktuellen Daten nehmen. Damit stellt die Lösung für den Vertreter vor Ort eine wichtige Stütze dar, um seine Kunden-Salons optimal zu betreuen und sie bedarfsgerecht zu beraten. Ein weiterer Vorteil, den engomo für Wild Beauty schafft, ist eine erhöhte Auskunftsbereitschaft der Vertreter: Diese haben über ihre mobilen Endgeräte nun Einblick in die aktuellen Bestandsdaten und Verfügbarkeitsinformationen zu den Paul Mitchell-Produkten und können bei Kundenbesuchen fundierte Auskunft über Liefertermine und Produktverfügbarkeiten geben.



Noah Wild,
Geschäftsführer
Wild Beauty GmbH

„Dank engomo kann sich der Vertreter noch auf dem Parkplatz vor dem Kundenbesuch ein Bild vom Status des Kunden machen und über sein iPad einen live-Einblick in alle aktuellen Daten nehmen.“

Über engomo sieht der Vertreter sofort, ob ein Produkt am Lager verfügbar ist und welche Lieferungen von Paul Mitchell aus den USA erwartet werden. Zusätzlich dazu kann der Vertreter direkte Preisabfragen in den Systemen machen. All das verhilft ihm zu einer kompetenten Beratung und steigert die Kundenzufriedenheit in den Salons. Gleichzeitig wird der Innendienst entlastet, indem der Vertrieb jetzt sehr viele Kundenanfragen selbständig beantworten kann. Bei den Außendienst-Vertretern stieß die mobile CRM-App auf äußerst positive Resonanz und durchweg hohe Akzeptanz. Da engomo ausschließlich durch Konfiguration als kundenspezifische App all diejenigen Daten mobil verfügbar macht, die benötigt werden, waren Implementierung und Roll-out sehr schnell und einfach realisierbar, und der ROI der Lösung war bereits nach kurzer Einsatzzeit gesichert.

Über die Wild Beauty GmbH

Seit 1995 ist die Wild Beauty GmbH als Exklusivdistributeur für PAUL MITCHELL® für viele Länder in Europa zuständig. Die Vision des Unternehmensgründers und Vorstandsvorsitzenden Reinhold Wild ist es, der nahe und verlässliche Partner des Friseurs zu sein und die Wild Beauty GmbH als dynamisches Familienunternehmen stets auf Augenhöhe mit den Kunden zu führen. Daher übernehmen die selbständigen Außendienstvertreter der Wild Beauty GmbH eine zentrale Rolle für den Geschäftserfolg des Unternehmens. In Deutschland und Österreich arbeiten über 4.000 Salons mit PAUL MITCHELL®.

Über engomo

engomo ist der Anbieter der gleichnamigen Konfigurationsplattform für Unternehmens-Apps, die Prozesse und Daten aus vorhandenen IT-Systemen ohne Programmierung in mobile Apps bringt. Damit ist es für Unternehmen aller Größenordnungen und aus allen Branchen möglich, mobile Apps für den Vertriebsaußendienst, die Produktion, im Lagermanagement oder für ihre Endkunden kostengünstig und schnell – innerhalb weniger Tage anstatt von Monaten – bereitzustellen. Die Apps können nach einer eintägigen Schulung von der Unternehmens-IT selbst erstellt und modifiziert werden, alternativ bietet engomo die App-Konfiguration auch als Dienstleistung an.