

Referenz SalesLogix

Branche: Großhandel

SalesLogix bietet Steljes Überblick über die Geschäftsaktivitäten

Mit einem Jahresumsatz von mehr als 35 Millionen britischen Pfund und einer über 15 Jahre aufgebauten Händlerbasis von 1.000 Fachhändlern ist die Steljes-Gruppe einer der wichtigsten Großhändler für elektronische Präsentationstechnik und Dienstleistungen im Vereinigten Königreich. Die Gruppe besteht aus vier unterschiedlichen Geschäftsbereichen: gewerblicher Verkauf und Vertrieb, gewerbliche Vermietungen, Design, Entwicklung und Installation (DDi) sowie Dienstleistungen.

Die Ausgangssituation

Der wichtigste Grund, der bei Steljes zur Einführung von SalesLogix durch einen Sage CRM-Business-Partner führte, ist die Fähigkeit dieser Software-Lösung, Informationen effektiv im gesamten Unternehmen bereitstellen zu können.

Hennie Stapelberg, Steljes' Unternehmensbuchhalter und CRM-Projektleiter, erklärt dazu: „Wir benötigten ein System, das einen effektiven Informationsfluss zwischen allen unseren Geschäftsbereichen sicherstellen sollte. Hatte ein Geschäftsbereich eine gute Beziehung zu einem Kunden, sollten alle anderen Geschäftsbereiche in der Lage sein, diese Beziehung auch für ihre Angebote nutzen zu können.“ Steljes prüfte zuerst eine Vielzahl von Lösungen und legte sich dann auf SalesLogix fest. Hennie Stapelberg kommentiert diese Entscheidung: „Die Vorteile von SalesLogix haben uns überzeugt. Insbesondere die leichte Integration in unsere Sage Unternehmensbuchhaltung im Backoffice machte diese Software zur einzigen Lösung für uns.“

Die Software-Lösung

Nachdem die Entscheidung für die Einführung eines unternehmensweiten CRM-Systems getroffen war, bildete Steljes ein Implementierungsteam. In diesem Team waren Mitglieder aus jedem der vier Geschäftsbereiche. Nach intensiven Konsultationen zwischen Steljes und dem Sage CRM-Business-Partner, der das System einführte, verfügte man schließlich über ein Dokument, in dem alle Anforderungen des Auftraggebers detailliert aufgeführt wurden. „Der Business-Partner

„SalesLogix kann alles, was wir uns erhofften. Es stellt die Transparenz zur Verfügung, die wir benötigen. Unsere Fähigkeit, Kunden aktiv und professionell zu betreuen, wurde verbessert und unsere Leute arbeiten effizienter und produktiver.“

*Hennie Stapelberg,
Steljes' Unternehmensbuchhalter
und CRM-Projektleiter,*

hat das ursprüngliche Projektziel nicht nur erfüllt, sondern sogar übertroffen“, merkt Hennie Stapelberg an. Die Integration von SalesLogix in unsere Sage Unternehmensbuchhaltung ermöglichte Steljes eine

Info Referenzkunde

Firma:

Steljes Limited, London, England

Software-Lösung:

SalesLogix, Sage Rechnungswesen

Anwendungsgebiete:

Management von Kundenbeziehungen

deutliche Verbesserung der Vertriebsabläufe. Ein Beispiel dafür ist die schnelle Übersicht, die die Vertriebsteams jetzt über Bestände, Kreditlimits von Kunden und den Kontostatus haben – inklusive Waren-



Referenz SalesLogix

Branche: Großhandel

verfolgung bis hinunter zur Seriennummer eines Produktes.

Die Vorteile

Der Vertrieb ist nun in der Lage, aufgrund der Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen wesentlich fundiertere Entscheidungen zu treffen. So können sich die dortigen Mitarbeiter aktiv an den Erwartungen eines Kunden orientieren. Gleichzeitig wurde die Kommunikation mit den Kunden effizienter und beständiger. „SalesLogix hat auch in anderer Hinsicht zu einer klareren Übersicht über die Kunden beigetragen“, erklärt Hennie Stapelberg. „Der Vertrieb kann nun genau die Rabattstufen für jeden Kunden erkennen, was mit dem alten System nicht immer möglich war.“ Aus der Sicht eines Unternehmensbuchhalters bietet die enge Verzahnung von SalesLogix mit der Sage Unternehmensbuchhaltung weitere Vorteile. Die Buchhaltung hat nun einen wesentlich besseren Überblick und den unmittelbaren Zugang zu Informationen. „Bestandsmanagement und Logistik haben aufgrund unseres hohen Versandaufkommens eine entscheidende Bedeutung für die Geschäfte von Steljes. Daher war eine der grundlegenden Anforderungen an SalesLogix, dass der Vertrieb jederzeit einen Überblick über alle Vorrats- und Lagerbestände haben muss. Dies wird erfüllt“, betont Hennie Stapelberg. „Die Belegschaft hat nun jederzeit die aktuellen Lagerbestände aller Artikel im Blick. So sind wir in der Lage, die Anfragen der Kunden prompt zu bearbeiten.“ Daneben integriert

Erreichte Ziele

- SalesLogix versetzt den Vertrieb in die Lage, die Rabattstufen für jedes Produkt eines jeden Kunden zu bestimmen.
- Die enge Verzahnung von SalesLogix mit dem Sage Rechnungswesen ermöglicht eine bessere Übersicht und den unmittelbaren Zugriff auf Informationen.



das SalesLogix-System zahlreiche weitere Produktdetails, etwa Seriennummern. Der Vertrieb ist so in der Lage, Garantiescheine zu erstellen, und kann Garantieansprüche problemlos überprüfen. Die Belegschaft braucht auf diese Weise erheblich weniger Zeit, um herauszufinden, ob ein zurückgeschicktes Produkt tatsächlich bei Steljes bezogen wurde.

Ausblick

SalesLogix passt auch aus anderen Gründen sehr gut zu Steljes' Vertriebsmodell. Hennie Stapelberg erklärt: „Das Vertriebspersonal von Steljes arbeitet zwar vornehmlich im Unternehmen, doch natürlich

haben wir auch Außendienstler und Kollegen, die außerhalb des Unternehmens tätig sind. Deshalb war es für uns wichtig, dass diese Kollegen auch von externer Stelle auf das System zugreifen können. Sie können Änderungen im System durchführen und auch Aktualisierungen empfangen. Darüber hinaus ist SalesLogix einfach zu warten und hat sich als extrem zuverlässig erwiesen.“ Abschließend bestätigt Hennie Stapelberg: „SalesLogix kann alles, was wir uns erhofften. Es stellt die Transparenz zur Verfügung, die wir benötigen. Unsere Fähigkeit, Kunden aktiv und professionell zu betreuen, wurde verbessert und unsere Leute arbeiten effizienter und produktiver.“