

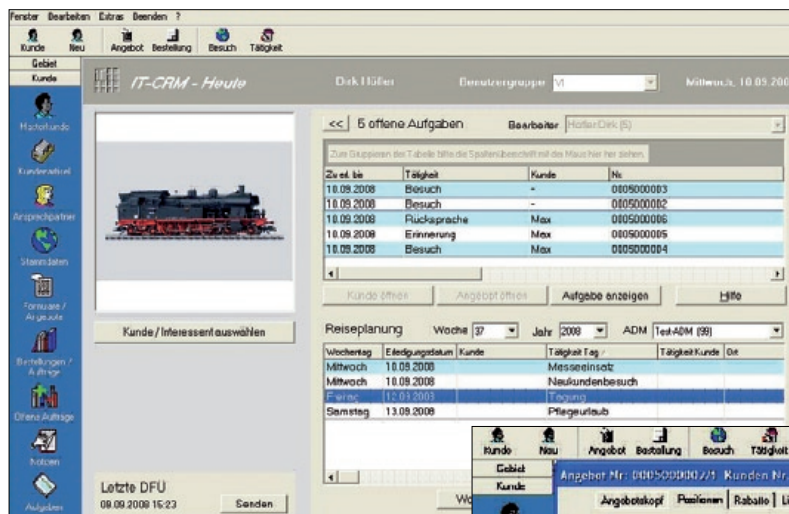


In einem Auswahlverfahren zwischen diversen CRM-Anbietern entschied sich Märklin für die factor:plus-Lösung der IT-Informatik. Ausschlaggebend war, dass die individuellen Anforderungen von Märklin jetzt und auch in Zukunft optimal in der Anwendung abgebildet sind. So haben die Mitarbeiter von Märklin stets alle für sie relevanten Informationen sowohl online als auch offline zur Verfügung. Aber auch das attraktive Preis-/Leistungs-Verhältnis und die Flexibilität der Anwendung waren Gründe für die Entscheidung, factor:plus einzuführen.

Die Hauptziele, die Märklin mit der Einführung des CRM-Systems verfolgt, waren klar definiert:

- Durchgängiges Informationssystem für den Außendienst.
- Zeitliche Entlastung des Vertriebs-Innendienstes.
- Steigerung der Transparenz des gesamten Vertriebsprozesses.
- Erhöhung des Kundenservices durch bessere und schnellere Informationen vor Ort.
- Steigerung der Effizienz des Außendienstes durch Automatisierung von Standardprozessen.

Seit Herbst 2006 ist die Anwendung im vertrieblichen Außendienst produktiv im Einsatz. Die Außendienstmitarbeiter nehmen seit dem die Bestellungen der Kunden in factor:plus auf. Hierbei greifen sie unter anderem auf vorgefertigte Bestell-Formulare mit teilweise über 1.000 Positionen zurück, die in der Lösung übersichtlich abgebildet werden.



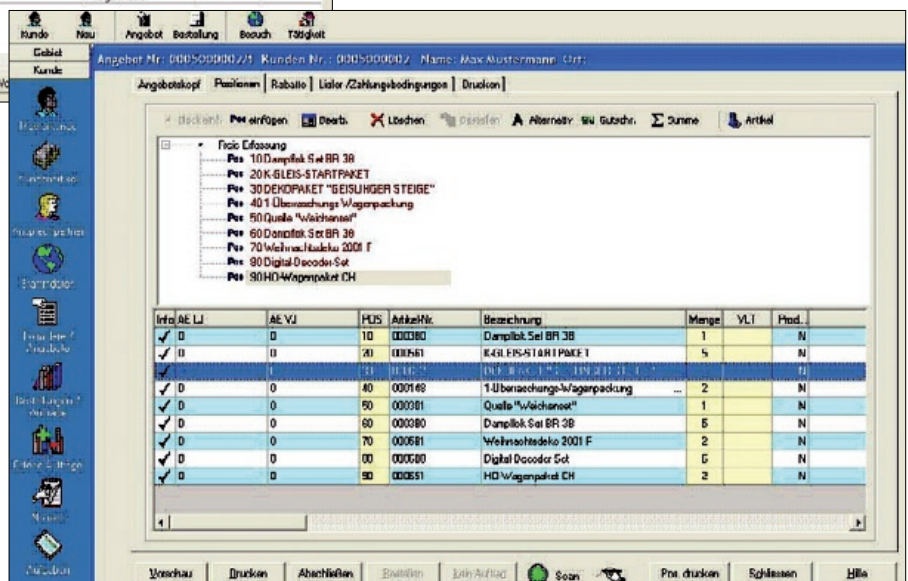
Die Außendienstmitarbeiter nehmen seit dem die Bestellungen der Kunden in factor:plus auf. Hierbei greifen sie unter anderem auf vorgefertigte Bestell-Formulare mit teilweise über 1.000 Positionen zurück, die in der Lösung übersichtlich abgebildet werden.

Mit wenigen Klicks erhalten die Außendienstler Informationen über Bestellungen und Rückstände, Auftragseingänge und Umsätze der Kunden. Ebenso können sie ihre Termine über eine Wochenplanung verwalten. Angebonden ist außerdem ein Business Information System, das die benötigten AE- und Umsatzwerte liefert.

Neben der Bereitstellung all dieser Informationen spielt natürlich auch die Bedienbarkeit des Systems selbst eine wichtige Rolle:

Die IT-Informatik hat die Anwendung sehr übersichtlich in eine Gebietsebene und die dazugehörigen Kundenmappen gegliedert. Auf diese Weise gestaltet sich die Bedienung sehr intuitiv und damit benutzerfreundlich.

So haben die Vertriebsmitarbeiter heute bei den Kundenbesuchen mit wenigen Klicks alle Daten offline auf ihrem Laptop zur Verfügung und können Ihren Kunden somit eine optimale Betreuung bieten.

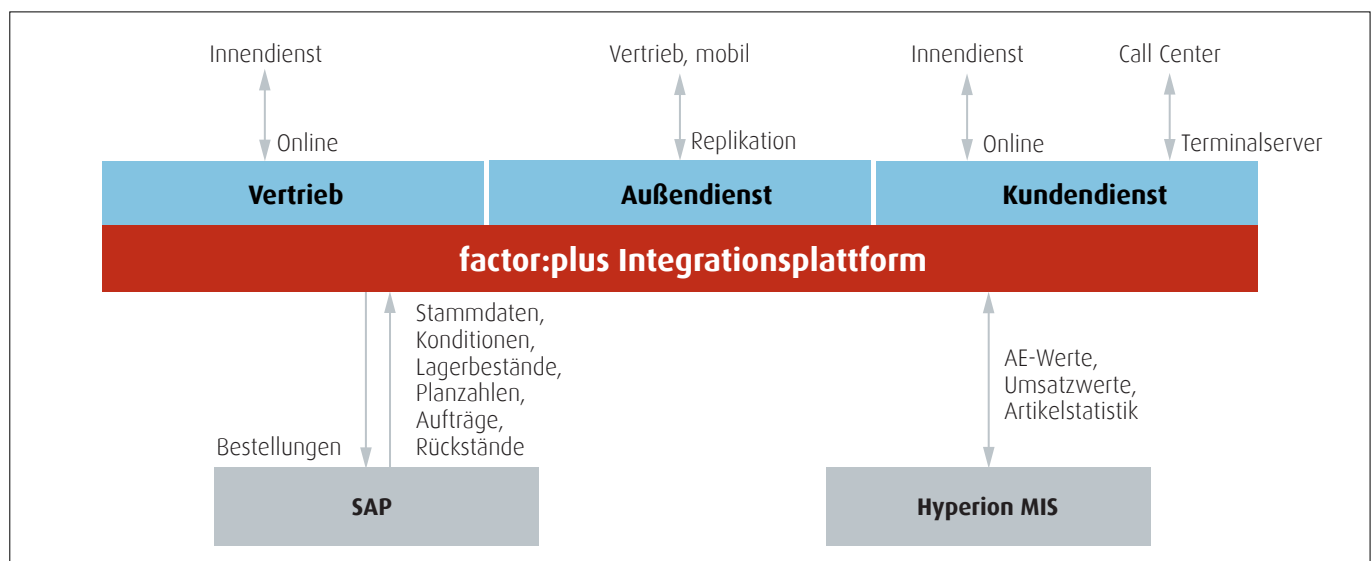




Auch Papierstapel gehören der Vergangenheit an. Beim Vororttermin werden Daten zum Kunden und zu Bestellungen erfasst und nach dem Besuch per Fernübertragung dem Innendienst überspielt. Nach der Freigabe durch den Innendienst werden die Daten dann ins Backend-System übertragen. Auf diese Weise gehören Medienbrüche der Vergangenheit an und Außen- und Innendienst arbeiten immer mit aktuellen Daten.

Gleicher Datenbestand für alle kundenorientierten Prozesse

Eine weitere Besonderheit der CRM- und Außendienstlösung ist, dass sie den technischen Kundendienst (TKD) vollständig einbezieht. Beide Bereiche, Vertrieb und Service, profitieren von den Daten, die auf der zentralen Integrationsplattform von factor:plus für die Marken Märklin, Trix und LGB verwaltet werden. Das bedeutet, Mitarbeiter im TKD und im Vertrieb nutzen die gleichen Informationen zum Kunden, dessen Produkten und den Vorgängen und erhalten somit ein aktuelles Bild als Entscheidungsgrundlage für weitere Aktivitäten.



Optimaler Service durch eine workflow-gestützte Reparaturabwicklung

Seit Januar 2007 steuert Märklin auch die Abläufe der Reparaturabteilung in der Göppinger Zentrale über factor:plus. Die defekten Produkte, von Privatpersonen oder Händlern aus aller Herren Länder eingeschickt, durchlaufen ein komplexes System. So wird beispielsweise geprüft, ob die Ware angenommen oder zurückgeschickt, repariert oder umgetauscht wird. Wird die Ware gratis repariert oder muss ein Kostenvoranschlag erstellt werden?

Zusätzlich sind auch autorisierte Servicefachbetriebe ins System eingebunden. Die Lösung steuert die Vorgänge nicht nur, sondern erstellt auch die entsprechenden Dokumente. Damit entlastet sie die Servicemitarbeiter erheblich.

Schrittweiser Ausbau

Mit der factor:plus-Lösung der IT-Informatik hat Märklin jederzeit die Möglichkeit, das System weiter auszubauen und an neue Marktgegebenheiten anzupassen.

Märklin plant im nächsten Schritt die Internationalisierung der Anwendung. Da die Lösung bereits von Anfang an so konzipiert wurde, dass sie international ausrollbar ist, lässt sich dieser Schritt sehr einfach verwirklichen. Ein weiterer Ausbau ist eine Tourenplanung, die an die bestehende Wochenplanung angedockt wird. Dann sehen die Außendienstmitarbeiter auf einen Blick, wie sie Ihre Touren und Routen optimal gestalten können.

Eine dritte Ausbaustufe wäre, über ein geographisches Informationssystem verschiedenste Kennzahlen (KPIs) zu visualisieren z.B. in Hinblick auf Bundesländer oder Verkaufsgebiete.

Märklin hat somit die Gewissheit, auch in Zukunft ein leistungsstarkes und anpassungsfähiges Instrument zur Kundenbindung und -betreuung zur Verfügung zu haben.