



SuperOffice Referenz: IP Gansow GmbH

60-70% mehr Neukundenakquise pro Jahr mit SuperOffice

„Dank SuperOffice ist bei uns eine ganz neue Abteilung für die Kundenakquise mit inzwischen drei Mitarbeiterinnen entstanden, die den Außendienst optimal unterstützen und zusätzliches Potential bieten!“ Marcus Lamhardt, IT-Leitung der IP Gansow in Hamm.

Die Herausforderung

Die Firma Gansow war 1967 einer der ersten Hersteller in der Reinigungsindustrie und gehört seit 2002 zum italienischen Konzern IPC. Mit über 1.200 Mitarbeitern und einem jährlichen Umsatz von über 300 Mio. Euro zählt IPC weltweit zu den fünf erfolgreichsten und größten Anbietern auf diesem Gebiet. Die IP Gansow GmbH betreut in Deutschland jährlich über 3.000 Kunden, zu denen Großunternehmen wie Lebensmittelketten, Gebäudereiniger, Industriekunden, Hotels und Flughäfen zählen. Die 18 Außendienstmitarbeiter bei der IP Gansow GmbH in Hamm bieten Ihren Kunden jahrezehnte lange Spezialistenerfahrung rund um die Reinigungstechnik und garantieren so eine hohe Beratungsqualität, Kontinuität und Zuverlässigkeit.

Alle Informationen, Kontakte, Aktivitäten und Dokumente der Kunden sowie Akquisen wurden in der Vergangenheit von der Vertriebsmannschaft auf dem eigenen Notebook verwaltet; es gab weder ein allgemeines System noch eine zentrale Datenbank, geschweige denn einheitliche Vorlagen.

Die Geschäftsleitung konnte nur begrenzt Daten und Statistiken auswerten. Auch das Controlling im Vertrieb war nur eingeschränkt möglich. In Fällen von Vertretung der Mitarbeiter im Aussendienst untereinander kam es zu Informationslücken und Angebote konnten nicht nachgefasst werden. Als man erkannte, dass deshalb viel Umsatzpotential einfach nicht genutzt wurde, kam schnell der Gedanke auf, ein professionelles CRM-System zur Lösung dieser Herausforderungen einzusetzen. Durch Zufall entdeckte man einen Zeitungsbericht, der über den Gewinn eines Innovationspreises von SuperOffice berichtete, und nahm Kontakt zum Anbieter auf.

Die Lösung

„Wir wollten ein professionelles CRM-System, das eine übersichtlich strukturierte Oberfläche hat und bei dem die Anwenderfreundlichkeit im Vordergrund steht, damit z. B. Dokumente wie Angebote und Besuchsberichte einfach verwaltet werden können,“ erzählt Marcus Lamhardt, IT-Leiter bei IP Gansow. „Daher bildete ich ein Projektteam gemeinsam mit der Geschäftsleitung und drei Verkäufern,

die das ganze aus Anwendersicht beurteilen sollten. Direkt bei der ersten Präsentation hat uns die simple Handhabung und das klare Look & Feel überzeugt!“ Geschäftsführer Giuseppe Mariani ergänzt: „Unser Ziel waren geregelte Vertriebsabläufe, ein funktionierender Informationsaustausch zwischen den Abteilungen und ein übersichtlicher Forecast auf Knopfdruck, Umsatzstatistiken und Aktivitätenberichte für die Managementebene. Das konnten wir uns mit SuperOffice sehr gut vorstellen.“ Die Entscheidung war gefallen. Gemeinsam mit SuperOffice wurden nun die Prozesse in den Abteilungen Innendienst und Vertrieb definiert. Schwerpunkte lagen dabei auf der angestrebten Verbesserung des Berichtswesens und einer Steigerung der Kundenaktivitäten sowie der Kundenzufriedenheit. Der komplette Vertriebsweg von der ersten Anfrage eines Interessenten über den sogenannten Info-Account bei IP Gansow, der anschließenden Kontaktaufnahme durch den Außendienst, einer Besuchsplanung mit Maschinenführung und Angebotserstellung bis hin zur Nachverfolgung und dem Auftragsabschluss sollte in SuperOffice abbildbar sein und für jeden Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Ein weiterer wichtiger Punkt war die Betreuung der Kunden nach den Kategorien A, B, C; hier gibt es Unterschiede, z. B. in der Nachpflege der Maschinen, bei Wartungsverträgen etc., die über SuperOffice verwaltet werden sollten.

Der Erfolg

Heute nutzen bei IP Gansow 43 Mitarbeiter SuperOffice: Die Geschäftsleitung, die Abteilungen Vertrieb Innen- und Außendienst, die Buchhaltung und das Marketing. Alle Vertriebsprozesse werden im System abgebildet und sind automatisiert. „Gerade im Vertrieb wurden die ersten Erfolge nach der Einführung von SuperOffice direkt sichtbar,“ sagt Marcus Lamhardt. „Früher gab es bei uns viele Dinge, die nur manuell erledigt werden konnten, wie z. B. das Reporting oder die Besuchsplanung. Bei 40-50 Terminen im Monat pro Außendienstmitarbeiter war das sehr zeitintensiv und schnell gingen wichtige Informationen verloren.“

Der Kundennutzen auf einen Blick

- 60-70% zusätzliche Neukundenakquise im Jahr
- 10% Umsatzsteigerung
- 20% Steigerung der Effizienz im Vertrieb
- 2 Stunden Zeitersparnis wöchentlich pro Außendienstmitarbeiter
- Entstehung einer neuen Abteilung für Kundenakquise mit drei neuen Mitarbeiterinnen
- Steigerung von Kommunikation und Transparenz zwischen Innen- und Außendienst

Jetzt sparen die Mitarbeiter in der Woche mindestens zwei Stunden ein, da alles auf Knopfdruck möglich ist. Die Zeit wird direkt wieder investiert, der Vertrieb konnte seine Effizienz so um 20% steigern!“

Ganz besonders stolz ist man auf die Schaffung einer neuen Abteilung für den Bereich Neukundenakquise. „Diese Idee hätten wir ohne SuperOffice gar nicht so umsetzen können. Eigentlich war geplant, nur durch die Unterstützung des Systems mehr im Bereich der Neukundenakquise zu leisten – jetzt arbeiten sogar nach anderthalb Jahren schon drei neue Kolleginnen im Innendienst. Sie vereinbaren für den Vertrieb Termine, halten Kontakte nach usw. Das macht im Jahr eine Steigerung der Neukundenkontakte von 60-70%,“ berichtet Lamhardt weiter. Auch dadurch konnte man in diesem Jahr eine erneute Umsatzsteigerung von 10% erreichen.

IP Gansow plant auch die Zukunft fest mit SuperOffice. „Unser nächstes Ziel könnte der Einsatz der neuen Pocket CRM-Lösung von SuperOffice sein. So wird unser Außendienst noch besser unterstützt, da er Termine direkt beim Kunden in sein mobiles Endgerät eingeben kann. Ich hoffe, dass damit dann auch der letzte Zettel endgültig verbannt sein wird“, verrät Marcus Lamhardt zum Schluss.