

Ziele des Projektes/Aufgabenstellung e.com (Projektstart 2005)

Die Firma Meiller Aufzugtüren GmbH in München ist Marktführer im Bereich hochwertiger Aufzugtüren für Personen- und Lastenaufzüge. Meiller bietet den Kunden und den Aufzugbauern umfangreiche Planungsunterstützung und liefert individuelle Aufzugtüren für hohe und designorientierte Anforderungen. Gemeinsam mit Anwendern entwickelt und optimiert Meiller seine Produkte ständig.

Meiller vertreibt seine Produkte und Dienstleistungen über Außendienstmitarbeiter, die u.a. zuständig sind für die Betreuung der Aufzugbauer und die Objektaquise. Im Rahmen eines Beratungsprojektes hat die Firma e.com ein Konzept entwickelt, indem sowohl Objektinformationen aus dem Netzwerk von e.com und ausgewählte Industrie- und Zielgruppenadressen in die Vertriebsunterstützung für die Vertriebsmitarbeiter mit einfließen. E.com soll die permanente Ansprache, die Bedarfsklärung und die Firmen- und Produktvorstellung für Meiller für den Vertrieb übernehmen, um so mehr Zeit für die eigentliche Beratungsleistung des Vertriebsmitarbeiters zu gewinnen.

Insbesondere die sorgfältige Auswahl von Zielgruppenadressen und Objekten sollten der Garant für die erfolgreiche Ansprache und die Bedarfsklärung beim Entscheider sein. Die Unterstützungsleistung schließt die permanente Überprüfung dieser Adressen auf den Vertriebs Erfolg mit ein. Damit einher geht die allgemeine Marktbeobachtung und Informationsgewinnung für Meiller. Die Dienstleistungen gehen von der Terminvereinbarung für den Vertriebsmitarbeiter bis hin zur Projektsteuerung und Terminüberwachung bei verzögertem Baubeginn. E.com ist Teil des Vertriebsteams von Meiller.

Ziel ist es die Tätigkeit des Vertriebsmitarbeiters in der jeweiligen Region zu optimieren und ihn in seiner Arbeit effektiv zu unterstützen. Aufgabenstellung war und ist es, für den Vertriebsmitarbeiter fest vereinbarte Beratungsgespräche bei Planern und Architekten **mit Produktbedarf** zu vereinbaren. Falls dies nicht möglich oder gewünscht wird, sollen für den Vertrieb wichtige Marketinginformationen (Entscheiderdaten, Wettbewerbsinformationen und Potenzialdaten) gesammelt werden.

Die bisher am Markt erhältlichen und genutzten Objektinfos wurden durchweg als zu arbeitsaufwändig und im gelieferten Zustand (Karte, oder auch elektronisch) als nicht hilfreich bezeichnet. Für diesen Prozess der Informationsgewinnung wurde eine individuelle und flexible Lösung mit der Firma e.com entwickelt.

Meiller hat mit Hilfe des e.com Netzwerkes innerhalb von 6 Jahren erfolgreicher Zusammenarbeit seinen Kundenstamm von 3.000 Kontakten auf 30.000 qualifizierte Kontakte gesteigert. Diese hochwertigen Informationen werden als zusätzlichen Service regelmäßig durch die Meiller Key Account Teams an ausgewählte Partner übermittelt. E.com übernimmt weiterhin die Koordination der individualisierten Mailings und Newsletter.

Während der langjährigen und erfolgreichen Projektarbeit hat sich eine weitere Aufgabe in der Zusammenarbeit mit e.com in dem Bereich der Angebotsverfolgung ergeben. Hier übernehmen die e.com Mitarbeiter klassische Innendienstfunktionen und erhöhen somit weiter die Effizienz des Meiller Außendienstes.

Einer der Hauptpfeiler in der nachhaltigen Vertriebsarbeit im Sinne der Kundenakquise und -pflege ist ein übersichtliches, einheitliches und allzeit verfügbares CRM-System, welches den Außendienst bei seiner Arbeit zu jeder Zeit und an jedem Ort mit der relevanten Informationshistorie versorgt. Auch hier hat Meiller sich für das eigens von e.com entwickelte System „smartPortal“ entschieden. Das Cloud-basierte Lead-Management-System mit zahlreichen Zusatzfunktionen wurde individuell an die Kundenanforderungen angepasst. Die automatisierte Übernahme von Terminen und Kontaktdaten bspw. auf das persönliche Mobiltelefon des Außendienstmitarbeiters oder auch in ein firmeninternes System ist über Schnittstellen zu **Outlook, Notes und SAP** sichergestellt.

Projektschritte

1) Vorbereitung Telemarketing

Um die Bedarfsklärung und die Terminierung für die Außendienstmitarbeiter professionell übernehmen zu können, wurden mehrere Briefing- und Schulungstermine mit der Verkaufsleitung und dem Außendienst durchgeführt. Ziel war die Erstellung eines praxisnahen Telefonprofils/Telefonleitfadens für die Ansprache der Zielgruppen für die Mitarbeiter im e.com Vertriebsservicecenter. Dieses Profil dient allerdings nur als Hilfestellung für die Gespräche mit Entscheidern. Dieser Leitfaden wird niemals abgelesen, sondern es finden im Sinne des Kunden qualifizierte Gespräche mit Entscheidern statt. Durch die Schulungen sind die e.com Mitarbeiter in der Lage kompetent für Meiller aufzutreten und unterscheiden sich wesentlich von normalen Call-Centern. Mit diesem Profil wurde eine individuelle Datenbank erstellt, die auf die kundenspezifischen Ansprüche von Meiller Rücksicht nimmt. Mit dieser Datenbank wird derzeit die tägliche Telefonarbeit und Bedarfsklärung und die Kommunikation mit dem Außendienst abgewickelt. Diese Daten werden automatisiert in das beschriebene Online-System smartPortal eingespielt und hier nach den Anforderungen von Meiller in aussagefähigen Statistiken je Vertriebsgebiet dargestellt (Termine je Gebiet usw.).

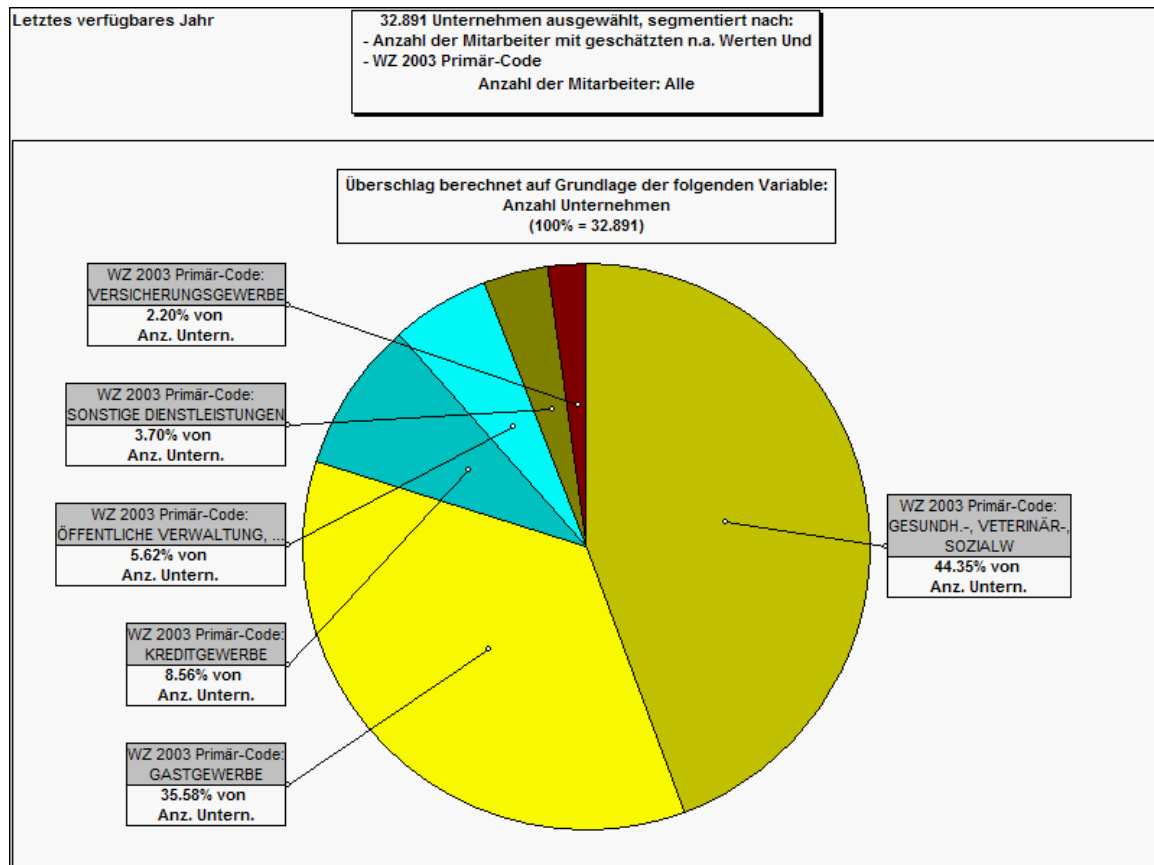
Es wurden zwei bis drei Mitarbeitern von e.com **fest auf dieses Projekt** geschult und dafür abgestellt. E.com beschäftigt nur Vollzeitkräfte und keine Schüler und Studenten für diese Aufgabe. Es wird keine Provision für einen vereinbarten Termin gewährt. Der direkte Kontakt zu den Außendienstmitarbeitern ist jederzeit gewährleistet und unverzichtbar in der täglichen Zusammenarbeit. E.com übermittelt stets die Rufnummer des Kunden, so dass der Außenauftritt stets einheitlich realisiert wird. Nachstehend ein Auszug eines Leitfadens.

Leitfaden Muster	
1. Guten Tag, mein Name ist ... von der Meiller Aufzugtüren GmbH in München . Wer ist in Ihrem Haus Ansprechpartner, wenn es um das Objekt geht?	
Verbinden Sie mich bitte mit Hr. / Fr.	
2. Guten Tag Hr. / Fr., mein Name ist..... von der Meiller Aufzugtüren GmbH in München . Ist es richtig, dass Sie mein Ansprechpartner sind, wenn es um den Einbau von Aufzügen für das Objekt geht ?	
3. Ist Ihnen die Firma Meiller bereits bekannt ?	
Ja	Nein
Super. Weiter mit Punkt 4 .	Wir, die Meiller Aufzugtüren GmbH bieten ein Türenprogramm für Personen- und Lastenaufzüge von höchster Qualität. Durch die Vielzahl an Oberflächen haben wir uns auf die individuellen architektonischen Gestaltungswünsche eingestellt. Unsere Türen sind z.B. im Sony Center in Berlin im Einsatz ebenso wie in U-Bahn-Stationen in München.

2) Vorbereitung und Selektion von Zielgruppen und Objektadressen

Gemeinsam mit der Geschäftsleitung wurde aus Kunden- und Interessentendaten ein Profil für die Zielgruppen und Ansprache im Bereich **Krankenhäuser, Hotels, Flughäfen, Industrie, Aufzugbauer** erstellt. Die beiden Abbildungen zeigen Firmenkunden nach Branchen und regionalen Aspekten. Durch die Zusammenarbeit mit der Firma Creditreform in Neuss und insbesondere durch Einbeziehung der Analysesoftware „Markus“ waren detaillierte Aussagen über Zielgruppen und Vertriebsgebiete möglich. Diese sind in dieses Projekt mit eingeflossen. Zunächst erfolgte diese Ausarbeitung und Marktbearbeitung nur für Deutschland. Eine Ausweitung auf Europa wurde in einem zweiten Schritt realisiert.

Zielgruppe Meiller Aufzugtüren nach Branchen / Deutschland

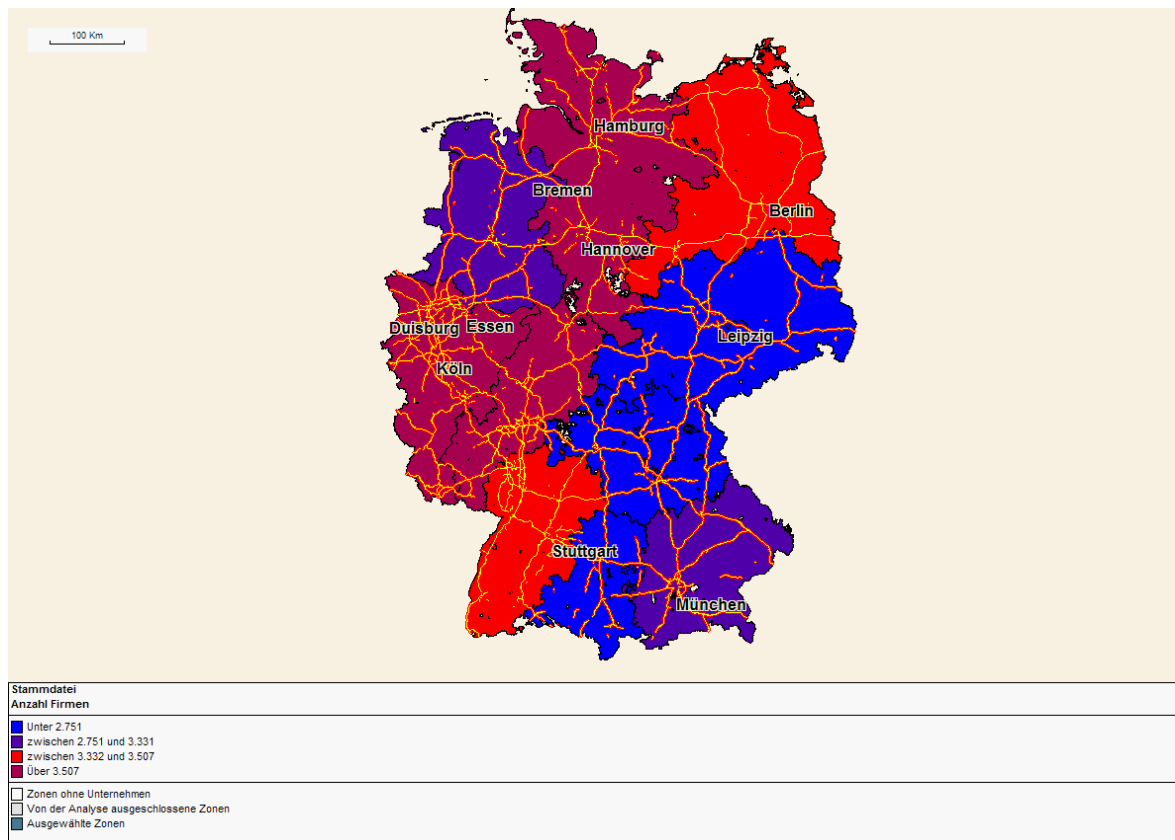


Im Sinne der erweiterten Serviceleistung von Meiller konnten diese Marketinginformationen direkt an die Vertriebspartner übermittelt werden.

Zielgruppen nach Vertriebsregionen

(blaue Gebiete schwaches Potenzial; rote Gebiete hohes Potenzial)

Durch diese Analysen sollten systematisch die sogenannten „weißen Flecken“ mit bisher unbekanntem Planern/ Zielgruppen aufgedeckt werden.



Objektadressen

Weiter wurde bei der bundesweiten Objektrecherche durch e.com ein individuelles Selektionsprofil für Bauvorhaben in der Planungsphase eingestellt. Die aus allen deutschen Zeitungen und entscheidenden Online-Foren ermittelten Daten neuer Bauobjekte werden täglich in die Meiller-Datenbank importiert und durch das e.com Vertriebsservicecenter im Sinne einer Entscheider- und Bedarfsermittlung qualifiziert.

Auswahlkriterien „Objektdaten“ von e.com	
Objektart/Beschreibung	
Krankenhäuser, Pflegeheime Hotels Flughäfen Industrieanlagen	
Details:	in Planungsphase / frühe Bauphase

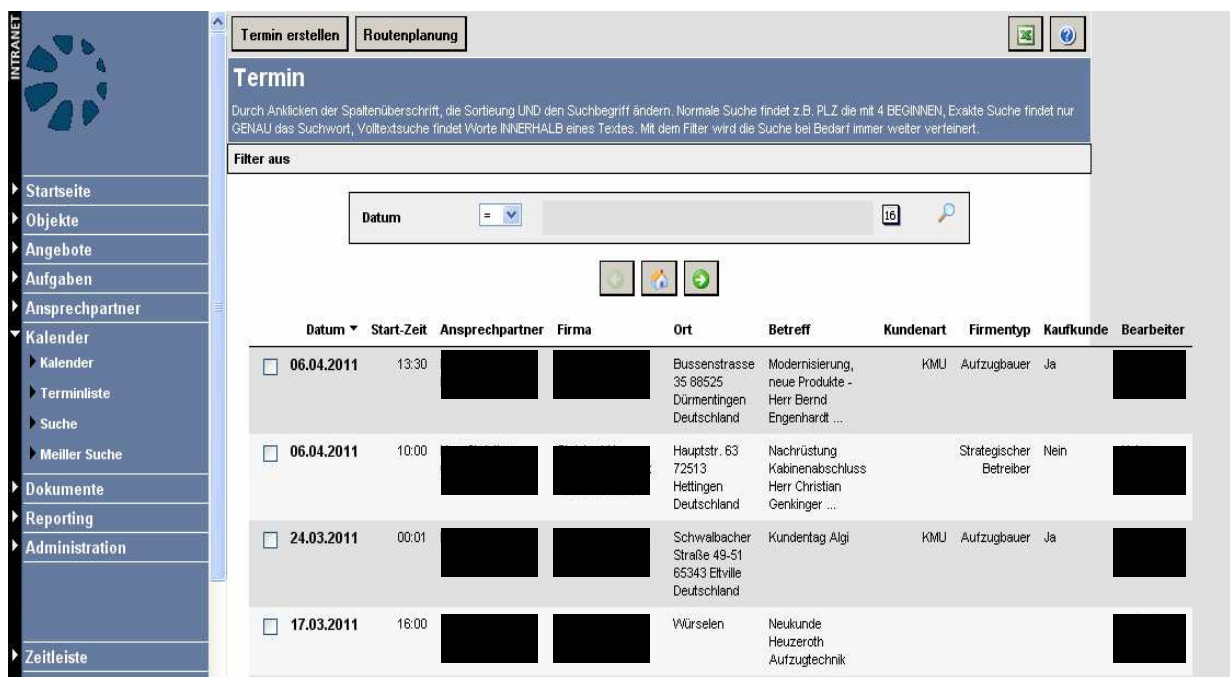
3) Datenabgleich und Einrichtung von smartPortal für Meiller

Gemeinsam mit der Geschäftsleitung und der IT-Abteilung wurde ein einheitlicher Datenbestand im e.com Online-System smartPortal umgesetzt. Das Ziel war eine **erhöhte Datenqualität in einer einzigen Datenbank** durch eine Bereinigung, Beseitigung von Dubletten und Datenaktualisierung bzw. –anreicherung mit zusätzlichen Informationen, wie Ansprechpartner, Entscheider, Anzahl der Mitarbeiter oder Umsatz. Das Ziel war ein einheitlicher Datenbestand, auf den alle Mitarbeiter zugreifen können. Eine redundante Datenhaltung sollte der Vergangenheit angehören.

Die e.com IT führte Daten aus drei Hauptdatenquellen in smartPortal zusammen: (1) Meiller Outlookbestand, (2) Meiller SAP Kaufkunden inkl. Angebotsdokumenten und (3) Objekt- und Zielgruppendaten aus der durch e.com erstellten Meiller Telemarketing-Datenbank.

Nachdem die Meiller-Datenstruktur geklärt war, wurde eine zentrale Kundenakte mit **Kontakt- und Besuchshistorie** mit integrierter **Dokumentenablage** entwickelt. Im nächsten Schritt wurden **kundenspezifische Zusatzfunktionen und Reportings** implementiert. smartPortal enthält neben den entscheidenden **Informationsverknüpfungen** zwischen Ansprechpartnern, Objekten und Vertriebspartnern eine **ausgefeilte Filter- und Suchsystematik** und die Möglichkeit der **kartographischen Darstellung** der Ergebnisse. Statistiken können individualisiert aufgerufen werden und **je Vertriebsgebiet** auf der Landkarte dargestellt werden. Neben der Routenplanung durch das e.com Vertriebservicecenter kann der Außendienstmitarbeiter sich zusätzliche **Firmen/Objekte von Interesse in der Nähe seines Termins** anzeigen lassen. Dies kann auch mit einer **Potentialanalyse** kombiniert werden, so dass bspw. Bestandskunden und Neukunden farblich in der kartographischen Darstellung unterschieden werden. Eine **persönliche und flexible Routenoptimierung** und damit weitere Zeitersparnis ist hiermit garantiert.

smartPortal: Terminübersicht aller Außendienstmitarbeiter



Termin erstellen Routenplanung

Termin

Durch Anklicken der Spaltenüberschrift, die Sortierung UND den Suchbegriff ändern. Normale Suche findet z.B. PLZ die mit 4 BEGINNEN, Exakte Suche findet nur GENAU das Suchwort, Volltextsuche findet Worte INNERHALB eines Textes. Mit dem Filter wird die Suche bei Bedarf immer weiter verfeinert.

Filter aus

Datum = [] [16] []

Datum	Start-Zeit	Ansprechpartner	Firma	Ort	Betreff	Kundenart	Firmentyp	Kaufkunde	Bearbeiter
<input type="checkbox"/> 06.04.2011	13:30	[REDACTED]	[REDACTED]	Bussenstrasse 35 88525 Dürmentingen Deutschland	Modernisierung, neue Produkte - Herr Bernd Engenhardt ...	KMU	Aufzugbauer	Ja	[REDACTED]
<input type="checkbox"/> 06.04.2011	10:00	[REDACTED]	[REDACTED]	Hauptstr. 63 72513 Hettlingen Deutschland	Nachrüstung Kabinenabschluss Herr Christian Genkinger ...		Strategischer Betreiber	Nein	[REDACTED]
<input type="checkbox"/> 24.03.2011	00:01	[REDACTED]	[REDACTED]	Schwalbacher Straße 49-51 65343 Eitville Deutschland	Kundentag Algi	KMU	Aufzugbauer	Ja	[REDACTED]
<input type="checkbox"/> 17.03.2011	16:00	[REDACTED]	[REDACTED]	Würselen	Neukunde Heuzeroth Aufzugtechnik				[REDACTED]

E.COM CASE STUDY MEILLER AUFZUGTÜREN MÜNCHEN



SEITE 07

smartPortal: Terminmaske mit Routenplanung

Bearbeiter:*	[Redacted]				
Betreff: *	Aussichten für gemeinsame Projekte, laufende Angebote - [Redacted]				
Start-Datum:*	16.03.2011	16	Start-Zeit:*	15:00	00:00 <input type="checkbox"/> Ganztägig
End-Datum:	16.03.2011	16	End-Zeit:	17:00	00:00
Ansprechpartner:	[Redacted]				Öffne Ansprechpartner
Ort:	Jüngstweg 7 35216 Biedenkopf-Wallau Deutschland				
Beschreibung:					
Kategorien:					
Objekt zuordnen			Alarm Verzögerung:	24	<input type="checkbox"/> Alarm Ja/Nein
Route	Adressen in der Nähe	10	Kilometer	Typ:	

Start der Route ist Privatadresse im Benutzerprofil

512 km - ungefähr 4 Stunden, 57 Minuten

1. Von **Lauthstraße** nach **Osten** Richtung **Hausenerstraße** starten

smartPortal: Potentialanalyse – Firmen in der Nähe vom Termin im Umkreis von 20 km

Kategorien:					
Objekt zuordnen			Alarm Verzögerung:	24	
Route	Adressen in der Nähe	20	Kilometer	Typ:	

Eine Schulung der Meiller Vertriebsmitarbeiter wurde im Anschluss an alle Systemtests durchgeführt. Im laufenden Porjektgeschäft treten kontinuierlich weitere Anforderungen in Bezug auf die Entwicklung spezieller Funktionen oder Reportings auf, die entsprechend eingebettet werden können.

E.COM CASE STUDY MEILLER AUFZUGTÜREN MÜNCHEN



SEITE 08

smartPortal: Reportings - Meiller spezifische Statistik der Termine nach definierten Kontaktgruppen



Ergebnisse (Stand Mai 2011 - laufend)

Als allgemeines Ergebnis dieses laufenden Projektes lässt sich feststellen, dass die Akzeptanz der Unterstützung durch e.com von den Außendienstmitarbeitern sehr hoch ist. Dies ist an der Stelle bedeutsam, denn nur die gute und vor allem individuelle Zusammenarbeit von e.com mit dem Meiller Außendienst ist die Basis für die erzielten Erfolge. Die Mitarbeiter von e.com werden in den internen Informationsfluss von Meiller mit einbezogen (Messen, Produktneuheiten). Insbesondere wird der Zeitvorteil durch die Vorselektion – und Qualifizierung, sowie durch die Übernahme der Angebotsverfolgung durch e.com als wesentlicher Vorteil bezeichnet.

Meiller hat während der Zusammenarbeit mit e.com zwischen 2005 und 2011 seinen Kundenstamm von 3.000 Kontakten auf 30.000 qualifizierte Kontakte gesteigert und damit nachweisbar die Bekanntheit von Meiller erhöht, sowie die Marktdurchdringung konsequent gesteigert. Vielen Planern war der qualitative Vorteil der Meiller Produkte nicht bekannt. Zum derzeitigen Stand (Mai 2011) wurden bereits um die 1.500 durch Meiller versandten Angebote nachgefasst und in vielen Fällen erfolgreich zum Abschluss geführt. Darüber hinaus wurden wertvolle Entscheiderdaten und Informationen gesammelt, die Grundlage für weitere Marketingmaßnahmen waren und immer noch sind. Durch die Zusammenarbeit konnte die Meiller Aufzugtüren GmbH zahlreiche Projekte u.a. aus den Terminvereinbarungen für sich gewinnen.

Absolute Zahlen :

Zielgruppenansprache/Ergebnisse	
Zeitraum 2006-2007 (Auszug)	
Adressen/Objekte	3.250
Davon	290
Terminvereinbarungen	
Davon	273
Sonderfälle (technische Fragen zu klären durch den VB) = wie Termine	
Davon Prospektversand	201
Davon kein Interesse:	557
Wiedervorlagen / unerledigte	1.929
Gesamt	3.250