


Individuelle Kundenberatung – ein Schlüssel zum Erfolg

 **Wichtigste Quelle für den Vertrieb sind Informationen. Denn, je besser ein Unternehmen seine Kunden kennt, desto enger lässt sich die Kundenbeziehung knüpfen. Langfristige Beziehungen sind für den Unternehmenserfolg wichtig: Es ist etwa fünfmal so teuer einen Neukunden zu gewinnen, als einen bestehenden Kunden zu halten.**

Nicht immer kann der Kunde die Unterschiede alternativer Angebote seiner Druckereien erkennen. Zur Abgrenzung wird im Marketing vielfach auf die maschinelle Ausstattung, den Kauf neuer Maschinen verwiesen. Erkennt der Kunde die Vorteile für sich und sein Produkt darin nicht, entscheidet er sich schlussendlich für den günstigsten Anbieter. Nur wer die Anforderungen seiner Kunden genau kennt, kann eine optimale Lösung anbieten. Medienunter-

nehmen, die menschlich und zugleich innovativ, überzeugend und kundenorientiert auftreten, arbeiten meist erfolgreicher als vergleichbar günstigere Wettbewerber. Hat ein Druckunternehmen Profil, einen Wert, den der Kunde erkennt, will der Kunde auch in Zukunft nicht darauf verzichten.

Konsequent kundenorientiert ist einer der Schlüssel zum Erfolg. Wer Kunden langfristig an sich bindet,

wird unabhängiger vom Preisdruck. Hier können Druckereien vor allem mit Wissen rund um den Kunden punkten. Ein immer gut und individuell beratener Kunde wird auch in Zukunft gerne wieder kommen. Ziel der Kundenorientierung ist es, die Kundenerwartungen zu erfüllen. Diese beziehen sich auf Werte wie Produktqualität und Preis, aber auch auf immaterielle Werte wie Zuverlässigkeit, einen angenehmen Kundenkontakt oder einfach nur die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt. Moderne EDV-gestützte CRM-Lösungen wie Printplus IVIS unterstützen bei der optimalen Betreuung von Kunden und Interessenten. Mehr dazu finden Sie auf den nächsten Seiten. ■



Editorial

Frank Woolworth, amerikanischer Kaufhausgründer, hat gesagt: «Ich bin der schlechteste Verkäufer der Welt – darum muss ich es den Kunden einfach machen, bei mir zu kaufen.» Druckprodukte profitabel zu verkaufen ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Unterstützung dafür bieten wir seit 20 Jahren mit der CRM-Software IVIS. Dieses Werkzeug legt den Fokus auf den Kunden und liefert mit dem schnellen Zugriff auf alle wichtigen Informationen die Basis für eine kompetente Beratung. Eine Alternative zur persönlichen Beratung ist das Druckerei-Portal für Bestellungen rund um die Uhr. Der Einkauf standardisierter Druckprodukte oder Lagerabrufe werden damit effizient erledigt. Das neue Druckerei-Portal passen Sie einfach an die individuellen Anforderungen Ihrer Kunden an. Machen auch Sie es Kunden einfach, bei Ihnen zu kaufen. Profitieren Sie von unseren Erfahrungen, wir beraten Sie gerne.

Freundliche Grüsse

Alex Sturzenegger

IVIS im täglichen Einsatz:

Klare Sicht auf Kunden und Interessenten



Es ist Urlaubszeit. Sie vertreten Ihren Kollegen und sind über die individuellen Anforderungen der Kunden bestens informiert. Das CRM-System Printplus IVIS liefert alle wichtigen Informationen rund um Ihre Kunden und Interessenten, um Aufgaben und Termine, um Angebote und Aufträge, um Dokumente und Mailings. Informationen sind schnell griffbereit und aktuell, das bewährt sich in der Praxis – auch ausserhalb der Druckereibranche. Phoenix Mecano Komponenten und Kolbe-Coloco Spezialdruck berichten im Interview vom täglichen Einsatz.



Ralph Gamper,
Phoenix Mecano
Komponenten AG

Herr Gamper, bitte stellen Sie Ihr Unternehmen kurz vor.

Die schweizerische Phoenix Mecano Gruppe ist ein führender Hersteller von Industrie- und Elektronikkomponenten. In unseren wichtigsten Bereichen wie Gehäuse, Folientastaturen, Profilmontagesysteme, Linearachsen und Antriebe für die Möbeldindustrie haben wir hohe Marktanteile. Zusätzlich bieten wir einen individuellen Bearbeitungsservice ab Einzelstück für unsere Produkte an – mit Bearbeitungen aller Art, wie Fräs- und Bohrarbeiten, Sonderlackierungen, Bedruckung und Teilmontage von Baugruppen.

Bereits seit 1996 setzen Sie IVIS als eigenständige CRM-Lösung neben Ihrem ERP-System im Unternehmen ein. Warum haben Sie sich für den Einsatz von IVIS entschieden?

Eine der wichtigsten Grundlagen für eine erfolgreiche Marktbetreuung sind umfassende Informationen und deren professionelle Ablage. Gleichzeitig müssen Informationen von unterschiedlichen Benutzern im Innen- und Aussendienst nutzbar sein. Unsere damals eingesetzte ERP-Lösung bot uns in diesem Bereich zu wenig, deshalb haben wir uns auf die Suche nach einer zusätzlichen, besseren Lösung gemacht und die damals wich-

tigsten Anbieter für CRM-Lösungen evaluiert. Mit dem Ergebnis, dass uns keine Lösung überzeugen konnte. Durch unseren Softwarepartner wurden wir auf Printplus aufmerksam. Der Entscheid fiel sehr schnell, IVIS deckte unsere Anforderungen voll ab.

Sind die beiden Lösungen miteinander vernetzt?

Ja, eine Schnittstelle sorgt für den Datenabgleich. Informationen wie Kundenstammdaten, Umsätze, Zahlungsgewohnheiten und Auftragsbestände werden aus dem ERP-System in regelmässigen Abständen integriert.

Wie sind Sie im Vertrieb organisiert?

Wie Ihnen sicher bei der Tätigkeitsbeschreibung aufgefallen ist, haben wir ein sehr breites Produktspektrum. Unser Verkauf besteht aus rund 30 Mitarbeitern. Insgesamt zwölf Produktlinien sind in drei Hauptgruppen aufgeteilt, die separat ausgewertet und geführt werden. Zusätzlich gibt es eine regionale Aufteilung in sechs Verkaufsregionen. Da unsere Produkte zum Teil technisch sehr anspruchsvoll sind, kann der Kunde im Innendienst nicht nur durch einen Ansprechpartner betreut werden. Im Extremfall sind es bis zu drei verschiedene Verkäufer. Dank IVIS ist jeder Sachbearbeiter über alle Aktivitäten und Vereinbarungen mit dem Kunden informiert. Das gleiche gilt für unsere Aussendienstmitarbeiter, die einen regelmässigen Datenaustausch via Laptop machen.

Welche Mitarbeiter arbeiten mit IVIS?

Alle Mitarbeiter aus dem Verkauf, Innen- und Aussendienst, Marketing, Einkauf, QS und Service,

auch das Finanz- und Rechnungswesen liefert Daten wie schlechte Zahlungsmoral oder Zahlungsausstände.

Inwieweit erleichtert IVIS die Kommunikation zwischen Innen- und Aussendienst?

Enorm. Wenn mehrere Mitarbeiter mit dem gleichen Kunden sprechen ist ein einheitlicher Informationsstand über alle Aktivitäten und Angebote sehr wichtig.

Welche Informationen benötigen Sie für den optimalen Kundenkontakt?

Wir sammeln möglichst viele: Alle wichtigen mündlichen oder schriftlichen Kundenkontakte oder Vereinbarungen, wichtig sind aber zum Beispiel auch Potentiale für die unterschiedlichen Produkte, Wettbewerbsaktivitäten, Gründe für verlorene Angebote, Besuchsrapporte, Beanstandungen, Lieferantenbewertungen, Sondervereinbarungen, Entscheidungsträger, Ansprechpartner technisch, kaufmännisch etc. Die Aufzählung kann beliebig erweitert werden. Bei der Insolvenz eines Wettbewerbers zum Beispiel kann der Verkauf dank einer gepflegten Datenbank sofort neue Potentiale ausschöpfen und die Kontaktpersonen gezielt ansprechen.

Wie reagieren Kunden auf Ihr umfassendes Kundenwissen?

Es macht Eindruck und dies nicht nur bei Kunden, sondern auch bei Lieferanten. Alle haben heute wenig Zeit für lange Erklärungen. Der Gesprächspartner schätzt es, wenn die Gegenseite informiert ist und nicht immer die gleichen Fragen stellt.

Welche Informationen ziehen Sie als Geschäftsführer aus dem System?

Selbstverständlich ist IVIS auch ein gutes Kontrollsystem. Nicht nachgefasste Angebote, Muster-sendungen oder Wettbewerbskontakte sowie auch eine ungenügende Kundenbetreuung können sehr einfach aufgedeckt werden. Nicht immer ist Nachlässigkeit im Spiel, sondern die Fülle der Aktivitäten und Aufgaben ist enorm. Mit den Auswertungen kann sich jeder schnell und einfach einen Überblick verschaffen.

Welche Funktionen schätzen Sie besonders?

Vor allem die breite Abdeckung und die Vielfalt, aber auch die Stabilität und Zuverlässigkeit der Programme. Die Outlookintegration ist sicher das Supertool, das in den letzten Jahren dazugekommen ist. Sie erleichtert es enorm wichtige E-Mails einfach und schnell zuzuordnen.

Zum Schluss vielleicht noch eine Anmerkung:



Ulrike Sirges,
Kolbe-Coloco
Spezialdruck GmbH

Frau Sirges, bitte stellen Sie Ihr Unternehmen kurz vor.

Kolbe-Coloco produziert und vertreibt mit ca. 160 Mitarbeitern Druckerzeugnisse aus den Bereichen POS-Werbemittel, Warenausstattungen und Sicherheitsprodukte. Vorwiegend werden dabei Kunststoffmaterialien in den Verfahren Bogen-Offset und -Siebdruck sowie im Rollen-Offset und

Als wir vor drei Jahren ein neues ERP System evaluiert haben, war eine Hauptvorgabe ein ERP/CRM aus einem Guss zu haben. Leider haben wir kein Produkt gefunden, welches die Vorteile von IVIS nur ansatzweise erfüllte und gleichzeitig unsere Anforderungen im ERP abdeckte. So hat sich unser Verkaufsteam vor zwei Jahren klar dazu entschieden bei Printplus zu bleiben. ■

-Buchdruck in Kombination mit Zusatzverfahren verwendet.

Wie ist Ihr Vertrieb organisiert?

Wir arbeiten mit 3 Verkauf-Teams und einem Marketing-Team im Innendienst sowie 5 Reisenden und 4 Handelsvertretern. Ausserdem haben wir im europäischen Ausland noch einige Vertriebspartner.

Wie sieht aus Ihrer Sicht eine gute Kundenbeziehung aus?

Eine gute Kundenbeziehung misst sich letztendlich immer in der Nachhaltigkeit der Beziehung und ist gekennzeichnet durch ein hohes Vertrauensverhältnis und Verständnis füreinander. Der Weg dorthin verlangt ein ausgezeichnetes Bezie-

Printplus Kundentage – Termin vormerken

Wir laden Sie ein, zu unseren Kundentagen im September. Reservieren Sie sich schon heute den 22. oder 23. September in Ihrem Kalender. Erleben Sie in ausführlichen Präsentationen die Vorteile der Branchensoftware Printplus DRUCK live und stellen Sie sich aus folgenden Themen Ihr individuelles Tagesprogramm zusammen:

- » Druckerei-Portal – Bedürfnisse wecken, statt Anforderungen erfüllen.
- » Druckerei-Portal – Jedem Kunden seine Oberfläche.
- » Optimale Kapazitätsauslastung durch vorausschauende Produktionsplanung.
- » Qualität ist, wenn der Kunde zurück kommt, nicht das Produkt.
- » Management-Cockpit – das Analysetool für die richtigen Entscheidungen.
- » JDF – eine Standortbestimmung.
- » Deutsch, Englisch, Französisch... Sprachwechsel leicht gemacht.
- » Bruttolohnberechnung – Entlastung für das Lohnbüro.

Nähere Informationen zur Anmeldung und zum Veranstaltungsort erhalten Sie in Kürze.

hungsmanagement. Grundvoraussetzungen sind eine gute Kommunikation mit dem Kunden und bestmögliche Informationen über die individuellen Kundenbedürfnisse und -prozesse.

Wie sorgen Sie bei Kolbe-Coloco für gute Kundenbeziehungen?

Wir versuchen die eben genannten Voraussetzungen genau zu erfüllen. Wichtig ist dabei, dass die Informationen über den Kunden nicht nur im Kopf eines Kundenberaters vorliegen, sondern allen am Kundenprozess beteiligten Mitarbeitern zur Verfügung stehen. Dafür nutzen wir konsequent Printplus DRUCK und insbesondere das Modul IVIS.

Welche Informationen sind wichtig für die optimale Betreuung Ihrer Kunden?

Es ist wichtig die Prozesse des Kunden und die Ansprechpartner zu kennen, aber auch den Markt unseres Kunden zu verstehen. Die gesamte Kommunikationshistorie zur Hand zu haben, ist ebenfalls von grossem Nutzen. Natürlich benötigen wir auch immer ad hoc Informationen über die kundenbezogene Auftragslage, Umsätze und Erträge im Plan-/Ist-Vergleich. Alle diese Informationen pflegen wir bzw. rufen wir aus IVIS ab.

Wie informiert sich Ihr Vertriebsteam über den aktuellen Stand der Aufträge, Aktivitäten etc.?

Der Innendienst hatte schon immer den Vorteil über Printplus DRUCK mit integriertem IVIS toppaktuell informiert zu sein. Unseren Aussendienst haben wir vor 2 Jahren an IVIS angebunden. Seitdem tritt auch der Aussendienst mit aktuellsten Informationen beim Kunden auf, die

Rückfragen vor einem Kundenbesuch haben sich dadurch deutlich minimiert.

Wie informieren Sie sich, wie Ihr Vertriebsteam arbeitet?

Dadurch, dass der Aussendienst seine beim Kunden gewonnenen Informationen als Aktivität im IVIS hinterlegt, entsteht ein Informations-Mehrwert für den Innendienst. Der Besuchsbericht als Arbeitsnachweis ist dabei ein «Abfallprodukt». Die Information steht im Vordergrund.

Wie budgetieren und überwachen Sie Ihre Kundenumsätze?

Die Kundenumsätze budgetieren wir mit der Budgetfunktion im IVIS. Als Überwachungs- und Steuerungsinstrumente nutzen wir Reports aus der Kundenstatistik und die Kundenstatistik selbst, um einzelne Kunden zu betrachten. Für den Gesamtüberblick z.B. über ein Vertriebsgebiet oder eine Produktgruppe oder auch über das gesamte Unternehmen verwenden wir die Auswertung innerhalb des Budgetierungstools.

Sie setzen die Bonitätsprüfung ein. Wie unterstützt diese Funktion Ihre internen Prozesse?

Im Rahmen unseres Forderungsausfall-Managements sind wir vom Waren-Kreditversicherer aufgefordert vorgegebene Bedingungen einzuhalten. Hier hilft uns der Mechanismus der Bonitätsprüfung. Sobald ein Auftrag erfasst wird, wird im Hintergrund das Kreditlimit des Kunden auf Gültigkeit überprüft. Bei Überschreitung oder Verfall des Limits wechselt der Auftragsstatus nicht automatisch. Zusätzlich wird eine E-Mail generiert, die die Finanzbuchhaltung über den Sachverhalt

informiert. Diese kann dann die notwendigen Informationen einholen und im Kundenstammsatz aktualisieren.

Welche Funktionen von Printplus IVIS schätzen Sie besonders?

Neben den Auskünften zur Kundenstatistik, der Budgetierung und der Bonitätsprüfung, ist die Aktivitätenfunktion für uns der wichtigste Bestandteil von IVIS. Ob Brief, E-Mail, Fax, Telefonat – alles kann direkt über IVIS ausgeführt werden und ist gleichzeitig zentral gespeichert und abrufbar. Sehr geschätzt wird von unseren Mitarbeitern auch die Anbindung von IVIS an die Telefonanlage. Der Mitarbeiter erkennt über ein Pop-up-Fenster wer anruft und kann über die Adresse mit ihren Aktivitäten immer sofort Auskunft erteilen. ■

Neues zum Schluss

+++ **Neue Kunden:** Berger & Söhne (Horn), Ernst Kaufmann Druckhaus (Lahr), Edubook (Merenschwand), Druckerei Chmielorz (Wiesbaden), Lerchmüller Forms Labels Tickets (Schinznach-Dorf), buag Grafisches Unternehmen (Baden-Dättwil), Druckerei Triner (Schwyz)
+++ **Printplus DRUCK:** Version 6.20 verfügbar – Einbindung von MS Excel erweitert, Überwachung und Protokollierung definierter Felder
+++ **Management-Cockpit** ab sofort verfügbar
+++ Horst Werner Schneider verstärkt seit Dezember das Team Software-Entwicklung +++

