

AdHoc Entwicklung und Vertrieb GmbH Herr Armin H. Enders

The logo for AdHoc, featuring the word "AdHoc" in a bold, sans-serif font. The "Ad" is in white on a black rectangular background, and "Hoc" is in black on a white rectangular background. A registered trademark symbol (®) is located to the upper right of the logo.

„Früher hat es nach der Messe noch mehrere Tage gedauert bis die Ware verschickt werden konnte. Heute sind die ersten Aufträge noch während der Laufzeit der Messe zum Kunden unterwegs.“

Was hat Sie zum Einsatz einer mobilen Auftragserfassung-Software bewogen?

Ein guter Kundenservice ist im heutigen Wettbewerb ein bedeutendes Erfolgskriterium in der Kundenbeziehung. Zu einem qualitativ hochwertigen Kundenservice gehört ein funktionierender Lieferprozess mit schnellen Lieferzeiten und einer reibungslosen Auftragsabwicklung.

Wir haben 10 Außendienstmitarbeiter die täglich zahlreiche Kunden besuchen und Aufträge generieren. Früher hat uns der Außendienst dann abends oder am Wochenende die Aufträge zugefaxt. Wir konnten die Aufträge dadurch erst mit einer erheblichen Zeitverzögerung bearbeiten.

Außerdem sind wir auf vielen Ordermessen als Aussteller präsent. Eine Messe vorzubereiten ist schon aufwändig. Die Messen selbst sind spannend und sehr arbeitsintensiv. Aber die wirkliche Arbeit hat früher erst NACH der Messe begonnen. Denn dann galt es erst mal, die Aufträge mit unserer EDV zu erfassen. Das musste der Innendienst meist während des Tagesgeschäfts erledigen und dadurch hat die Erfassung oft eine Woche oder länger gedauert.

Man kennt das ja: nicht jeder schreibt leserlich, es werden manchmal kreuz und quer Zahlen auf den Auftragsblock geschrieben, die Aufträge können nicht zugewiesen werden weil die Kennzeichnung fehlt, fehlende Preise usw. Entsprechend verzögert gingen die Lieferungen raus.

Auf Grund unseres stetigen Wachstums wollten wir unseren Serviceprozess weiter verbessern ohne jedoch den Personalaufwand hierfür zu steigern. Wir haben also eine Lösung gesucht, mit der wir den Bestellprozess von der Auftragsgenerierung bis hin Weiterverarbeitung innerhalb unserer Firma optimieren konnten.

Welche Vorteile haben Sie jetzt mit dem Einsatz?

Heute erhalten wir die Aufträge, die unser Außendienst auf der Reise erstellt, zeitnah direkt in unsere EDV übermittelt und wir können diese direkt weiterverarbeiten. Diese können oft noch am gleichen Tag verschickt werden.

Während den Messen können die ersten Aufträge noch während der Laufzeit der Messe verschickt werden. Das ist super! Wir haben fast keine Nacharbeit mehr bei den Aufträgen. Früher hat es nach der Messe noch mehrere Tage gedauert bis die Ware verschickt werden konnte.

Kurzprofil

Unternehmensgröße:

16 Mitarbeiter,
10 Handelsvertreter

Branche: Lifestyle

Tätigkeit: Design & Vertrieb

ERP: Büro+

Über AdHoc

Unser Anspruch ist es Lifestyle Accessoires für die Küche und den Tisch zu entwickeln, die höchste Anforderungen an Funktion, Ästhetik und Qualität verbinden. Produkte für die Zeit gemacht!

www.adhoc-design.de

Unsere Lieferprozesse funktionieren seit der Einführung von i-Deal viel besser! Unsere Durchlauf- und Bearbeitungszeiten wurden verringert und somit folglich die Kosten pro Auftrag. Im Innendienst verarbeiten wir mit der gleichen Anzahl an Mitarbeitern deutlich mehr Aufträge.

Unser Außendienst kann direkt im Kundengespräch qualitative Aussagen über die Verfügbarkeit von Artikeln und Auftragsgröße treffen und der Kunde kann viel besser mit der Ware planen. Die bessere Aussagefähigkeit steigert auch die Akzeptanz des Außendienstes gegenüber den Kunden.

Ihr Fazit?

Durch die Einführung von i-Deal konnten wir unsere internen Abläufe verbessern und einen wichtigen Beitrag zur Steigerung unserer wettbewerbsfähig leisten.

Unseren Kunden gegenüber präsentieren wir uns als modernen, leistungsfähigen und zuverlässigen Lieferanten, der sich nicht nur über gute Produkte, sondern auch über einen guten Kunden- und Lieferservice auszeichnet.

