



AGRI VITA
Spezialfutter

Anwenderbericht

Abstimmungszeiten deutlich optimiert

Der Großhändler für Spezialtierfutter für Milchkühe AGRI VITA aus Westerstede hatte sich ein ehrgeiziges Ziel gesetzt: Pro Tag entfielen bis zu 2 Stunden auf die Kommunikation mit dem Vertrieb und speziell mit dem Außendienst, um sich zu synchronisieren. Diese Zeit sollte drastisch gesenkt und besser genutzt werden - ein Projekt, das gelungen ist!

Jeen Nijdam, Geschäftsführer von AGRI VITA, erinnert sich noch sehr gut: „Es war ein aufwendiger Prozess. Jeden Tag haben wir uns mit dem Außendienst abgestimmt, was bei welchem Kunden gerade ansteht, welcher Kunde bestellt hat oder ob die Bestellungen schon eingegangen sind. Pro Tag haben wir so rund 1 - 2 Stunden verbraucht – tote Zeit, die wir besser nutzen wollten.“ Es musste ein System her, um die tägliche Informationsflut zu bändigen und um die Kommunikation effektiver zu gestalten. infra-struktur brachte hier die gewünschte Lösung.

Außendienst jetzt top informiert

„Früher haben wir hin- und hergefaxt und den Außendienst per eMail mit Infos versorgt. Heute greift jeder Außendienstmitarbeiter via Internet ortsunabhängig auf infra-struktur zu und holt sich selbst die Infos, die er braucht. Es gibt nun keinen Grund mehr, in der Zentrale nachzufragen. Das spart enorme Zeit und Aufwand. Und auch in der Kommunikation mit den Kunden können wir so mit den neuesten Informationen auftrumpfen“, so Nijdam.

„Wir wollten mit infra-struktur eigentlich nur die Verbindung zum Außendienst optimieren – am Ende haben wir das gesamte Büromanagement auf ein neues Niveau gehoben.“

Alle Anrufe automatisch mit digitaler Kundenakte verknüpft

Ein weiteres Problem bestand darin, dass die Kunden wenig Zeit haben und daher viele Bestellungen telefonisch eingehen. „Wenn wir dann jedes Mal die Lieferadresse aufwendig abgefragt haben, war der ein oder andere Kunde häufig genervt“, erinnert sich Nijdam. Hier hat das Anrufmanagement mit der Dokumentation der Anrufe und der automatischen Verbindung zu den digitalen Kundenakten den Prozess enorm vereinfacht. „Ruft der Kunde heute an, habe ich seine gesamten Kundendaten bereits auf dem Bildschirm und spare mir zeitraubende Fragen.“

Postits „beerdigt“

„In unseren Büros haben wir nun endlich auch die Zettelwirtschaft via Postits abgeschafft“, freut sich Nijdam. „Ist heute ein Mitarbeiter im Urlaub oder fällt unvorhergesehen aus, können wir trotzdem problemlos seine Arbeit übernehmen und seine bearbeiteten Vorgänge nachvollziehen. Das Suchen nach Informationen hat ein Ende.“

Projektsteckbrief

Unternehmen

AGRI VITA Spezialfutter GmbH
Carl-Benz-Straße 15
26655 Westerstede
www.agri-vita.de

Ansprechpartner

Jeen Nijdam

Branche: Großhandel

Anzahl Mitarbeiter: 12

infra-struktur Anwender: 10

Projektziele

Optimierung der Kommunikation sowohl intern als auch mit dem Außendienst.

Lösung

Einführung von infra-struktur 2014. Das System ist von überall via Internet verfügbar und bindet so insbesondere den Außendienst optimal an. Zeit, die sonst für aufwendiges Abstimmen verwendet wurde, wird heute deutlich effektiver genutzt.



„Ohne infra-struktur müssten wir Überstunden machen, um den Alltag zu bewältigen.“

Jeen Nijdam,
Geschäftsführer