

# NAH AM KUNDEN MIT DER IT. MOBILE CUSTOMERFOCUS PRO APP<sup>ADD</sup>



Wir haben SAP® CRM seit einigen Jahren im Einsatz. Inzwischen ist es unser zentrales und akzeptiertes Werkzeug für alle Vertriebsaktivitäten. Der Einsatz einer mobilen CRM Lösung war daher der nächste, natürliche Schritt in Richtung eines modernen und jederzeit handlungsfähigen Außendienstes.

Thomas Louzé, Verkaufsleiter, Osborn International GmbH



## Herausforderungen

- Weltweiter Kundenservice
- Neue Marktanforderungen führen zu erhöhtem Mobilitätsbedarf



## Lösung

- it.compact CRM<sup>ADD</sup>
- CustomerFocus Pro App



## Vorteile

- Schnelle Prozesse und vereinfachte Datenpflege
- Online und Offline Nutzung der CRM Funktionen
- Moderne und intuitive iOS 7 Benutzeroberfläche in Hoch- und Querformat
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch verbesserte Beratung



## Warum NTT DATA Business Solutions?

- Erfolgreiche Einführung von CRM
- Kurze Implementierungsdauer



**Name:** Osborn International GmbH Member of Jason Finishing Group

**Branche:** Oberflächenbearbeitung

**Produkte:** Technische Bürsten und Oberflächenwerkzeuge

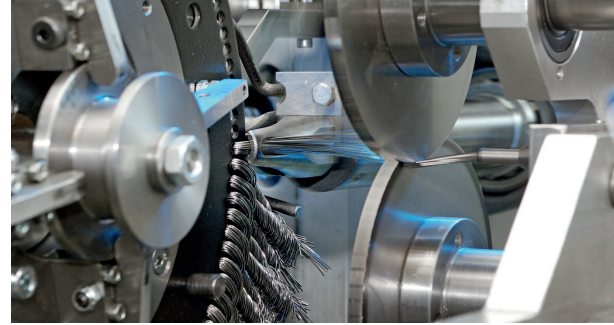
**Unternehmensgröße:** 2000 Mitarbeiter

**Stammsitz:** Burgwald, Germany

**Website:** <http://www.osborn.com/>

# 5

## Monate Projektlaufzeit



### Die Zukunft ist digital

Als globaler Marktführer im Bereich Oberflächenbearbeitung beliefert Osborn seine Kunden mit mehr als 10.000 Standardprodukten in mehr als 120 Ländern. Gemäß seines Leitsatzes „Als erster ans Ziel kommen“ legt das Unternehmen großen Wert auf positiven Kundenkontakt. Um diesen weiterhin auszubauen, setzt der Vertrieb zukünftig verstärkt auf mobile Endgeräte und die NTT DATA Business Solutions Lösung it.mobile CustomerFocus Pro App<sup>ADD</sup>. Kundendaten und bestehende Vertriebsprozesse werden dadurch standortunabhängig sowohl online als auch offline nutzbar.

Mit der Entscheidung für die mobile CRM Anwendung belegt Osborn erneut, dass nicht nur die eigenen Produkte sondern auch die interne IT-Landschaft mit den technischen Entwicklungen Schritt hält. Zum Zeitpunkt der App-Einführung war SAP CRM als zentrales Werkzeug für ein- und ausgehende Vertriebsaktivitäten bereits etabliert. Die CustomerFocus Pro App unterstützt alle CRM Hauptfunktionen und erweitert damit den Einsatzbereich von SAP CRM für die Vertriebsmitarbeiter bei Osborn auf mobile Endgeräte. Jeder Mitarbeiter kann die App über iTunes auf sein iPad kostenlos herunterladen. Nach erfolgreicher Installation erfolgt die Synchronisation von Kundendaten, wobei die Rechte und Rollen auf der SAP Berechtigungsprüfung basieren.

### Datenpflege leicht gemacht

Die mobile Anwendung stellt den Vertriebsmitarbeitern alle relevanten Kundendaten kompakt und übersichtlich dar, ermöglicht die Anzeige von Angeboten und erzeugt ein CRM Customer FactSheet als konsolidierten Kundenüberblick. Weiterhin können Notizen zu Gesprächsergebnissen angelegt, Dateien angehängt sowie offene Aktivitäten abgefragt und geändert werden. Das nahtlose Zusammenspiel der App mit dem on-premise System ermöglicht somit einen effizienten Prozess der Datenpflege.

Die konsequente, digitale Erfassung und Synchronisation neuer Daten reduziert Übertragungsfehler und steigert damit die Datenqualität. Bei allen genannten Aktivitäten ist der Vertriebsmitarbeiter vor Ort nicht auf eine Internetverbindung angewiesen. Stattdessen sind die CRM Funktionen online und offline verfügbar.

In enger Kooperation mit der NTT DATA Business Solutions Inc. (U.S.), wird die CustomerFocus Pro App schrittweise in Europa und Nordamerika ausgerollt. Die App bietet allen Vertriebsmitarbeitern eine angepasste, moderne und intuitive iOS Benutzeroberfläche, die im Hoch- und Querformat im weltweiten Kundendienst genutzt werden kann. Mit der mobilen Verfügbarkeit von stets aktuellen Kundeninformationen gewährt Osborn schnelle Reaktionszeiten auf Kundenanfragen und wird die Kundenzufriedenheit damit nachhaltig steigern.

In nur fünf Monaten hat das Projektteam die App an die Kundenanforderungen angepasst. Seit Januar 2015 wird sie im Produktivbetrieb eingesetzt. Die einfache Bedienbarkeit auf dem iPad und die spürbar beschleunigten Prozesse haben die Vertriebsmitarbeiter überzeugt und für schnelle Akzeptanz der App beigetragen. Damit verfügt der Außendienst inzwischen über die ideale Lösung um auch zukünftig nahe am Kunden zu sein.

Follow us on



NTT DATA Business Solutions



**NTT DATA**  
Trusted Global Innovator

08/2015