

Kundenreferenz

Heinz Tröber GmbH & Co. KG

Mobile Qualitätsoffensive für Kundengespräche

Der Kunde

Die Heinz Tröber GmbH & Co. KG ist das führende Handelshaus für Raucherbedarf, Geschenkartikel und Werbemittel. Der Schwerpunkt liegt auf dem weltweiten Geschäft, was sich in einer Exportquote von rund 60 Prozent niederschlägt. Tröber unterhält mehrere Vertretungen in Europa sowie eigene Büros in Fernost. Das Sortiment des seit über 60 Jahren im Markt aktiven Unternehmens umfasst mehr als 6.000 Artikel. Ein Team aus 50 Experten sorgt dafür, dass auch individuellste Wünsche zuverlässig erfüllt werden.



Feuerzeuge für Werbung und Promotion

Die Ausgangslage

Tröber generiert den Großteil seines Umsatzes auf Messen und im persönlichen Gespräch. Vor diesem Hintergrund muss die schnelle, topaktuelle Informationsversorgung der Vertriebsmitarbeiter zu Lagerbeständen, Lieferzeiten, Preisen usw. jederzeit sichergestellt sein.

Tröber suchte nach einer Möglichkeit, diesen Prozess aus dem ERP-System heraus vollständig mit den mobilen Endgeräten der Außendienstmitarbeiter zu integrieren.

Das Fazit

Der ERP-Zugriff über die oxaion-App versetzt die Vertriebsmitarbeiter von Tröber durchgängig in die Lage, ihre Gesprächspartner umfassend und schnell zu informieren, wobei sich die Präsentationsqualität deutlich erhöht hat. Umgekehrt gestaltet sich auch die Ablage mobil erfasster Daten im ERP-System jetzt viel einfacher.

Die Lösung

Zusammen mit oxaion, dessen ERP-Lösung bei Tröber schon länger im Einsatz ist, entwickelte das Unternehmen eine App, über die alle benötigten Informationen aus dem ERP-System abgerufen werden können. Die Möglichkeiten reichen dabei weit über die Basisinformationen zu Verfügbarkeit, Lieferterminen und aktuellen Preisen hinaus. So liefert die App auch Produktfotos und andere produktbezogene Informationen, wodurch den Vertriebsmitarbeitern jetzt noch mehr „Werkzeuge“ zur Verfügung stehen und dafür sorgen, dass die Kundengespräche weiter an Informationsqualität

und Verbindlichkeit gewinnen. Besonders Wert legten die App-Entwickler auf das Thema Performance. Der umfangreiche Produktkatalog von Tröber wird jeweils am Büroarbeitsplatz synchronisiert, auf die mobilen Endgeräte werden nur Bewegungsdaten übertragen. Kürzeste Reaktionszeiten des Systems sind damit gewährleistet, was die Flexibilität im Kundendialog vor Ort weiter erhöht.

Last but not least wird natürlich auch die Sicherheit großgeschrieben: Die Datenübertragung läuft komplett SSL-verschlüsselt ab.



Johannes Müller-Lahn, IT-Leiter:

»Aufträge auf Messen müssen wir im Nachgang nicht noch einmal erfassen, weil sie über die App jetzt automatisch im ERP-System angelegt werden.«