


**Anbieterübersicht**


**VSB Solutions GmbH**  
www.vsb.de

**Lotus-Anwendungen**

**AS/point GmbH**  
www.aspoint.de

**atBits GmbH & Co. KG**  
www.atbits.de

**AVALON DV-Consulting GmbH**  
www.avalondv.de

**BCC Unternehmensberatung GmbH**  
www.bcc.biz

**Bechtle GmbH & Co.KG**  
www.bechtle.com/neckarsulm

**Branchware & Partner GmbH**  
www.branchware.de

**Bücker GmbH**  
www.bueckergmbh.de

**C4B Com For Business AG**  
www.c4b.de

**CDB Dienstleistungsbetriebe GmbH**  
www.cdbit.de

**Cobalt Software GmbH**  
www.cobalt.de

**coni Unternehmensberatung GmbH**  
www.coni.de

**DREGER INFORMATION TECHNOLOGY**  
www.dreger.de

**EBO GmbH Vertriebs- und Beratungsgesellschaft**  
www.ebo-solution.de

**edcom Software & Consulting GmbH**  
www.edcom.de

**eks Informatik gmbh**  
www.eks-informatik.com

**Ferrari electronic AG**  
www.ferrari-electronic.de

**Fritz&Macziol GmbH**  
www.fum.de

**GEDYS IntraWare GmbH**  
www.gedys-intraware.de

**GIS Gesellschaft für Informationssysteme AG**  
www.gis-ag.com

**GROUP Business Software**  
www.group-technologies.com

**Haus Weilgut**  
www.weilgut.de

**InfoServ AG**  
www.infoserv.de

**Kendox AG**  
www.kendox.com

**MBS GmbH**  
www.mettenmeier.de

## CRM macht Außendienst transparent

# Effektive Vertriebsunterstützung

Die Diessner GmbH & Co KG Berlin besitzt seit Jahrzehnten eine anerkannt hohe Kompetenz im Bereich der Dispersionsfarben, Mix-Produkte, Dekorputze und Spachtelmassen, dekorativen Wandgestaltungssysteme, Grundiermittel und Wärmedämmverbundsysteme. Mit mineralischen Erzeugnissen wurde die Palette der Profiprodukte um weitere Einsatzbereiche ergänzt.

Der Erfolg des Unternehmens basiert auf dem hohen Qualitätsstandard der Produkte von Diessner, die in eigenen Forschungs- und Entwicklungslabors speziell für die Bedürfnisse des Marktes konzipiert werden. Ausgereifte Qualitätssicherungssysteme und ständige Kontrollen durch die eigene Anwendungstechnik und durch unabhängige Prüfinstitute garantieren hierbei das konstant hohe Niveau der Diessner Markenqualität. Denn nur technisch einwandfreie Produkte schaffen eine langlebige Bausubstanz. Damit Kundennähe und kompetente Fachberatung nicht nur Schlagworte bleiben, arbeitet Diessner in der Produktentwicklung, in der Anwendungstechnik und im Außendienst streng marktorientiert.

Auch die konsequente Ausrichtung auf umweltbewusste und umweltschonende Produktion und Erzeugnisse ist ein frühes Qualitätsmerkmal des Unternehmens. Bereits seit 1987 bietet Diessner eine große Palette von lösemittelfreien Produkten an. Durch konsequente Entwicklungsarbeit werden heute viele Produkte emissionsminimiert, lösemittel- und weichmacherfrei angeboten. Ein Innovationsvorsprung, den Diessner zielstrebig ausgebaut hat.

Für die gestiegenen Kundenwünsche bei farbigen Wandgestaltungen hält Diessner ein breites Sortiment an Tönprodukten bereit. In der farbigen Welt von Diessner MIX kann daher eine Vielzahl von Farbtönen kundennah hergestellt werden.

Höchsten Zuspruch findet auch das dekorative Atelier-Programm. Hier sind Gestaltungsmaterialien für den Innen- und Außenbereich zu finden. Alte handwerkliche Techniken werden mit modernen Produkten anwenderfreundlich kombiniert. Die Sortimente von Diessner werden über Einkaufsgenossenschaften, Großhändler und kompetente Facheinzelhändler vertrieben.

Die Aufgabenstellung bei Diessner bestand darin, die Außendienststeuerung transparenter zu machen und technisch an das System des Mutterkonzerns SAKRET anzupassen, um eine noch effektivere Zusammenarbeit zu gewährleisten. Ein wichtiger Punkt war dabei die Einführung mobiler Geräte für die Außendienstmitarbeiter, denn diese benötigen auch unterwegs aktuelle Informationen und Kontaktdaten, müssen Dokumente lesen, bearbeiten und erstellen können, um auch auf der Dienstreise produktiv den Arbeitsalltag



Die Aufgabenstellung bei Diessner bestand darin, die Außendienststeuerung transparenter zu machen und technisch an das System des Mutterkonzerns SAKRET anzupassen.

Quelle: Diessner

zu gestalten – um konkurrenzfähig zu bleiben, ist dies unverzichtbar.

Bei der Firma Diessner wurden dazu die Systeme Gedys IntraWare Web und Gedys goMobile eingeführt. Gedys IntraWare goMobile ist eine touch- und bandbreitenoptimierte Browseroberfläche für mobile Endgeräte. Durch die flexible Architektur ist die Anbindung jeglicher Notes-Anwendungen mit geringem Integrationsaufwand möglich. Im Bürobereich wird die Webversion genutzt, im Außendienst wird goMobile auf mobilen Endgeräten verwendet.

Für den Außendienst bietet der Einsatz von goMobile unterschiedliche Vorteile, von denen einer die Flexibilität ist. So besteht unter anderem die Möglichkeit, Terminplanung und -koordination zu optimieren und dem Außendienstmitarbeiter jederzeit Zugriff auf alle Infos zum Kunden zu ermöglichen, so zum Beispiel auf die Adresse, die bisherigen Bestellungen, die Konditionen etc. Er hat damit die Möglichkeit, neben umfassender Beratung und Vorstellung neuer Produkte auch Preise anzugleichen oder neue Konditionen auszuhandeln. So bietet ihm das CRM-System eine effektive Vertriebsunterstützung. Zudem hat der Außendienstmitarbeiter direkt vor Ort die Möglichkeit, die Auswertung der Potenzialaussichten des einzelnen Kunden einzusehen. Er kann also genau sehen, wie der Bedarf und die Bestellungen des Kunden sich bisher entwickelt ha-

ben und ein entsprechend angepasstes Angebot abgeben.

Die Benutzerzugriffsteuerung ermöglicht eine zielgerichtete Versorgung mit den relevanten Informationen. So greift der einzelne Mitarbeiter nur auf die Daten zu, die für seine Arbeit mit dem jeweiligen Kunden wichtig sind.

Nach einem Termin kann der Außendienstmitarbeiter schnell und einfach seinen Besuchsbericht erstellen und die aktuellen Ergebnisse des Verkaufsgesprächs in das System eingeben. Die Daten sind dann sofort für den Innendienst verfügbar, was ein sehr effektives Arbeiten ermöglicht.

Durch die Einführung des CRM-Systems hat VSB Diessner einen deutlichen Nutzen für den Vertrieb und die zielgerichtete Arbeit mit den Kunden erreicht. In den nächsten Schritten werden noch weitere Features im System implementiert.

**Sabine Wachsmann ■**

www.vsb.de

## MIDRANGE SOLUTION FINDER

Alle aktuellen Software-, Hardware- und Dienstleistungsangebote finden Sie in unserer Online-Datenbank. Wir haben für Sie mehr als 4.600 Produkte von über 1.200 Anbietern zusammengestellt, die von den Anbietern ständig aktuell gehalten werden.

www.midrange-solution-finder.de

## Anbieterübersicht

**Multi-Support Deutschland GmbH**  
www.multi-support.com

**Neumann Softwaretechnik Consulting**  
www.neumann-software.de

**nexpertise ag**  
www.nexpertise.ch

**PROFI Engineering Systems AG**  
www.profi-ag.de

**SCHLEICHER System AG**  
www.schleicher-systemag.de

**serVonic GmbH**  
www.servonic.com

**SOBIS Software GmbH**  
www.sobis.com

**SOFT-CONSULT Häge GmbH**  
www.soft-consult.net

**SoftVision Development GmbH**  
www.softvision.de

**Software Solutions Simple**  
www.softsimple.de

**SystAG Systemhaus GmbH**  
www.systag.de

**Team4 GmbH**  
www.team4.de

**TIMETOACT**  
www.timetoact.de

**treeConsult GmbH**  
www.treeconsult.de

**VSBSolutions GmbH**  
www.vsb.de

**Wallak Informatics GmbH**  
www.wallak.at

**We4IT GmbH**  
www.we4it.com

## Groupware Anwendungen

**Attachmate GmbH**  
www.attachmate.de

**Axiens ICT Austria GmbH**  
www.imtech-ict.at

**BCC Unternehmensberatung**  
www.bcc.de

**coni Unternehmensberatung**  
www.coni.de

**DTS Systeme GmbH**  
www.dts.de

**InfoWAN Datankommunikation GmbH**  
www.infowan.de

**kki FirstClass Deutschland eK**  
www.imtech-firstclass.at

**MC Informatik**  
www.mc.de

**MIVITEC GmbH**  
www.rz-muenchen.de

**NetTask GmbH**  
www.nettask.de

**ODN GmbH**  
www.odn.de

**SOBIS Software**  
www.sobis.com