



USER STORY CARDS & ARTS



KARTENZAUBER[★]

Fotokarten, die einfach nicht fehlen dürfen

<p>Cards & Arts DE 33970 Halle/Westf. www.cards-and-arts.de</p> <p>Aufträge schreiben mit 20 Außendienstmitarbeitern</p> <p>Branche: Verlags- & Vertriebsges. ERP: Sage Einführung: 2016 App Module: CRM + Sales</p>	<ul style="list-style-type: none">• Offlinefähigkeit• Volle Transparenz über Kunden• Hohe Zeitersparnis durch einfache Handhabung & Übersichtlichkeit• Sichtbarkeit der intern übernommenen Prozesse
---	---

Die Fragen wurden durch die Leitung Vertriebsinnendienst Frau Wienecke von Arts & Cards im Jahr 2024 beantwortet.

Nexti: Wie haben Sie früher gearbeitet?

Wir arbeiteten noch „Old School“, d.h. manuell mit Stift und Papier wurden die Aufträge beim Kunden vor Ort aufgeschrieben. Aussendienstmitarbeitende hatten keine Einsicht auf aktuelle Kundendaten. Dies war sehr aufwendig, da man sich zwar „vor“ dem Termin über den aktuellen Stand informieren konnte, aber bei nicht geplanten Terminen keine Informationen vorliegen hatte. Zudem mussten die Aufträge manuell in das bestehende ERP-System erfasst werden.

Nexti: Weshalb haben Sie sich für die nexti App entschieden?

Bei der Suche nach einer neuen Lösung war Offlinefähigkeit, die Vernetzung ins Innendienstbüro und eine Schnittstelle zum ERP-System die wichtigsten Anforderungen.



Offlinefähigkeit da es bei vielen unserer Kunden gibt es auch heute noch keine gute Internetverbindung gibt.

Bei der Suche nach einer Lösung vertrauten wir unserem EDV-Systemhaus. Die Experten hatten das ERP-System eingeführt und wussten, welche Anforderungen für uns wichtig waren. Es gab einige Lösungsvorschläge. Den Ausschlag gab dann die Möglichkeit, dass bei der unkomplizierten mobilen Datenerfassung von nexti die Aufträge direkt in Rechnungen umgewandelt werden.

Nexti: Wie sieht der Arbeitsablauf eines AD Mitarbeiters aus?

Unser Außendienst besucht die Kunden, um die neuesten Kartenprodukte – analog - vorzustellen. Alle unsere Kunden arbeiten mit digitalen Kassen. Die Auftragserfassung geht dann recht schnell. Der Kunde bestellt die Produkte, die er gerne haben möchte.

Mit der mobilen Datenerfassung wird der Auftrag erfasst und vom Kunden unterschrieben. Der Kunde erhält die Bestellübersicht sowohl per Mail als auch auf die Kasse. So kann er die neuen Kartenprodukte direkt in die digitale Kasse übernehmen. Unsere Kunden sind darüber sehr dankbar, da sie keine manuellen Buchungen mehr vornehmen müssen. Gleichzeitig werden die Aufträge direkt ins ERP-System übertragen. Das ist für die Kunden und für uns eine immense Zeitersparnis.

Nexti: Wie lief die Einführung?

Die Einführung war problemlos. Allerdings mussten alle Artikel im ERP-System angelegt werden. Rückblickend würde ich sagen, dass die Einrichtung der Apple ID aller iPads die größte zeitliche Herausforderung darstellte. Ich habe sie alle persönlich eingerichtet und auch eingeführt. Die Online Schulung für die Mitarbeiter waren kein Problem, speziell durch die sehr anwenderfreundliche Oberfläche und die oft selbsterklärenden Funktionen. Die Datensynchronisation war ebenfalls unkompliziert.

Nexti: Gab es Widerstände bei der Einführung?

Es gab keinerlei Widerstände bei der Einführung, da die Vorteile und Zeitersparnis für alle offensichtlich waren.



Nexti: Können Sie heute sagen, dass Sie einen messbaren Gewinn durch die nexti App haben?

Wir hatten noch keine App im Einsatz, daher war die Zeitersparnis beim Kunden einfach immens. Aber auch im Vertriebsinnendienst haben sich durch die App die Prozesse vereinfacht. Alles ist übersichtlicher und einfacher geworden. Das ist klar messbar.

Ein echter Gewinn ist die Mitarbeiterzufriedenheit. Die Aussendienstmitarbeitenden sind äußerst zufrieden. Sie haben so viele wertvolle Zusatzinformationen zu ihren Kunden, dass der Job gleich noch einmal so viel Spaß macht.

Nexti: Gibt es noch etwas was Sie sich wünschen würden?

Ja, wir würden uns die App auf Android bzw. Windows wünschen, da wir sonst mit Windows arbeiten.