



## acceptIT Contacter macht CRM-Daten bei LIQUI MOLY mobil

Smarte Adress-App versorgt den Vertrieb mobil mit firmenspezifischen Kundeninformationen

Die LIQUI MOLY GmbH in Ulm ist weltweit als Hersteller hochwertiger Schmierstoffe, Motorenöle, Additive, Fahrzeugpflegeprodukte, chemischer Reparaturhilfen sowie Service-, Klebe- und Dichtprodukte bekannt. Rund 140 Vertriebsmitarbeiter benötigen für ihre tägliche Arbeit Kundendaten aus dem CRM-System, eine Individualentwicklung auf Basis von IBM Notes/Domino. Mit der Einführung des acceptIT Contacter stehen diese firmenspezifischen Daten nun auch auf den mobilen Endgeräten der Mitarbeiter zur Verfügung, automatisiert, aktuell und sicher.

### Viel Aufwand, viele Daten-Töpfe, zu wenige Infos

Wenn der LIQUI MOLY Außendienst Kundeninformationen aus dem CRM-System auf dem Smartphone nutzen wollte, war das bis dato eine umständliche Angelegenheit. Die Daten mussten aufwändig in die persönlichen Adressbücher jedes Einzelnen kopiert werden, wobei eine automatische Aktualisierung nicht möglich war. Die Folge waren mehrere parallele Datentöpfe und ein unstrukturiertes Adressbuch, in dem wichtige Kundeninformationen nicht zur Verfügung standen.

### Mobile Übergangslösung gesucht

Zwar hat LIQUI MOLY bereits beschlossen, eine neue mobile CRM-Lösung unternehmensübergreifend einzuführen. Doch zuvor soll noch die Umstellung des ERP-Systems abgeschlossen werden. Um in der Zwischenzeit den Außendienst mobil deutlich besser unterstützen zu können, wurde eine Übergangslösung gesucht. Die gesuchte Lösung sollte plattformübergreifend offline funktio-

nieren und intuitiv bedienbar sein, eine hohe Benutzerakzeptanz erzielen und außerdem performant und kostengünstig sein.

### Ideal: der anwenderorientierte Ansatz der acceptIT SmartApps

Schnell kristallisierte sich die SmartApp acceptIT Contacter als ideale Lösung heraus. Denn die SmartApps der acceptIT sind genau auf den Anwendungspunkt zugeschnitten. Sie stellen die Informationen und Funktionen aus den vorhandenen Anwendungen nach Relevanz und Effizienz gefiltert bereit. Die SmartApps sind dadurch sehr übersichtlich und benutzerfreundlich.

### Reibungslos in enger Abstimmung

Die Einführung des acceptIT Contacter erfolgte „reibunglos“ und in enger Abstimmung zwischen der CRM-Entwicklung, der Administration und der acceptIT-Entwicklung, so der bei LIQUI MOLY für das Projekt verantwortliche Leiter Innendienst Vertrieb, Niclas Kneer. Positiv wirkte sich zudem aus, dass der

### Auf einen Blick

Kunde



LIQUI MOLY GmbH  
www.liqui-moly.de

Industriezweig

Chemie

### Ausgangssituation

- » Die benötigten zentralen CRM-Daten mussten umständlich in jedes persönliche Adressbuch kopiert werden
- » Es entstanden parallele, inkonsistente Datentöpfe
- » Gesucht wurde eine Lösung, die offline funktioniert und intuitiv bedienbar ist

### Lösung

- » acceptIT Contacter - die smarte Adress-App

### Nutzen

- » Datendownload und Synchronisation mit der zentralen Anwendung mit einem Klick
- » alle Nutzer arbeiten auf einem konsistenten, aktuellen Stand

acceptIT 

Advance Your Business. Now.



Niclas Kneer  
Leiter Innendienst Vertrieb  
LIQUI MOLY GmbH



„Mit dem acceptIT Contacter haben das umständliche manuelle Kopieren und der Wildwuchs an parallelen, individuellen Adresstöpfen endlich ein Ende gefunden.“

acceptIT Contacter schnell an die firmenspezifischen Anforderungen angepasst werden konnte, und Optimierungen „mit sehr kurzen Reaktionszeiten“ möglich waren.

#### **Vertrieb und Administration entlastet**

Mit der Einführung des acceptIT Contacter konnte LIQUI MOLY nicht nur eine spürbare Arbeitserleichterung im Vertrieb erzielen, sondern gleichzeitig auch die Administration deutlich entlasten. Denn der acceptIT Contacter muss - wie jede andere App auch - nur auf dem mobilen Endgerät installiert werden. Nach Eingabe der erforderlichen Zugangsdaten startet per Klick die Erstbefüllung, d.h. die App „zieht“ dann alle Informationen aus dem CRM-System auf das Gerät. Nach einem bestimmten, frei wählbaren Zeitraum (vorgegeben sind 14 Tage) wird der Benutzer daran erinnert, die Daten zu synchronisieren. Auch hierfür ist lediglich ein Klick erforderlich.

#### **Daten stehen auch offline bereit**

Da die App die Daten auf dem Gerät speichert, können sie jederzeit und standortunabhängig genutzt werden - auch wenn einmal keine Internetverbindung bestehen sollte.

#### **Wichtige Zusatzinformationen im Blick**

Ergänzend zu den Adress- und Kontaktdaten stellt der acceptIT Contacter wichtige Zusatzinformationen bereit, wie z. B. Kunden-Nummer, letzter Besuch, zuständiger Außendienst, Jahresumsatz der letzten 3 Jahre sowie Stand der Umsatzerfüllung bei Verträgen. Außerdem ist eine Funktion zur Kontakt-Weiterleitung für eine zielgerichtete Kommunikation - in der Regel mit dem Innendienst - enthalten, die speziell für LIQUI MOLY realisiert wurde.

#### **Dank Umkreissuche bequemer planen**

Eine echte Erleichterung bieten auch die vielen Suchmöglichkeiten der App. Als sehr hilfreich stellt sich die integrierte Umkreissuche heraus, die mit einem Klick anzeigt, welche Kunden in der Nähe sind - per Karten- oder Listendarstellung mit Entfernungskilometern. So können sehr bequem Zusatz- oder Ersatztermine im Außendienst vereinbart werden.

#### **Ein „handliches Tool“ für den Vertrieb**

acceptIT Contacter stellt alle relevanten Daten aus dem CRM-System mobil zur Verfügung - und das nahezu automatisch. „acceptIT Contacter ist ein handliches Tool zur flexiblen Kontakt-Koordination, das für einen schnelleren, reibungslosen Informationsfluss sorgt,“ resümiert Niclas Kneer, Leiter Innendienst Vertrieb, die Vorteile für LIQUI MOLY.

**Die acceptIT GmbH mit Sitz in Paderborn bietet mittelständischen Unternehmen ein abgestimmtes, modulares IT-Leistungskonzept für Internet, Intranet und Extranet. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf integrierten Lösungen rund um Prozess- und Workflow-Management. Als IBM Gold Business Partner betreut acceptIT mittelständische Unternehmen flexibel und kompetent – in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die langjährige Erfahrung der hoch qualifizierten, verantwortungsvollen Berater und Planer und eine erprobt zuverlässige Projektmethodik sorgen dafür, dass acceptIT-Kunden maßgeschneiderte Systeme erhalten und alle Anwender aktuell und technologiesicher geschult werden.**

acceptIT GmbH  
Klingenderstraße 22  
33100 Paderborn  
Germany

Tel. +49 5251 69398-0  
Fax +49 5251 69398-23  
info@accept-it.de  
www.accept-it.de



## **Kundenporträt**

LIQUI MOLY GmbH, Ulm



Mit rund 4000 Artikeln bietet LIQUI MOLY ein weltweit einzigartig breites Sortiment an Automotiv-Chemie: Motorenöle und Additive, Fette und Pasten, Sprays und Autopflege, Klebe- und Dichtstoffe.

Gegründet 1957 entwickelt und produziert LIQUI MOLY ausschließlich in Deutschland. Dort ist es unangefochtener Marktführer bei Additiven und wird immer wieder zur besten Ölmarke gewählt. Das von Inhaber Ernst Prost geführte Unternehmen verkauft seine Produkte in über 120 Ländern und erwirtschaftete im vergangenen Jahr einen Umsatz von 489 Mio. Euro.



Die hochwertigen Produkte der LIQUI MOLY sind weltweit bekannt.

acceptIT 

Advance Your Business. Now.