

ISF - Außendienst-Informationssystem



Philips Consumer Electronics GmbH

Die Philips Consumer Electronic GmbH ist ein führendes Unternehmen der Unterhaltungselektronik. Um die Außendienstmitarbeiter optimal für Kundenbesuche vorzubereiten sowie deren Nachbereitung zu verbessern, sollte die bestehende Standardlösung durch eine maßgeschneiderte Eigenentwicklung abgelöst werden.

Die Hauptanforderungen an die neue Applikation sind:

- Integrierte und zeitnahe Darstellung aller kundenrelevanten Informationen
- Unterstützung des Außendienst-Mitarbeiters bei Verkaufsgesprächen durch ein integriertes Konditionsschema und dynamisches Kalkulieren von Wenn-Dann Abfragen
- Angebots- und Auftragseingabemodul incl. aktueller Konditionen sowie automatischer Auftragseingabe in SAP
- Erstellung von Statistiken auf verschiedenen Aggregationsniveaus
- Ablösung von individuellen Lösungen (Excel-basiert) in den verschiedenen Regionen durch eine integrierte, problemorientierte Lösung
- Einfache Bedienbarkeit, schnelle Synchronisierung der Daten auf den Außendienst-Laptop, robustes Benutzer-Interface
- Nutzung von zentralen Konditionen bei Wahrung und Unterstützung des Verhandlungsspielraums
- Detailliertes Berechtigungssystem

Die zentralen Komponenten bestehen aus dem automatisierten Auslesen von SAP Artikel- und Kundenstamm sowie allen relevanten Konditionselementen. Diese werden aufbereitet und zur Synchronisation zur Verfügung gestellt. Zurückgelieferte Informationen (Kundenadressen, Besuchsbe-

richte sowie Auftragsinformationen) werden aufbereitet und an die relevanten nachgelagerten Systeme weitergereicht.

Benefits

- Minimierung von Preis-/Rabatt Differenzen
- Konsistente Stammdaten und Konditionen
- Minimierung von Zeitverzögerungen und Eingabefehlern bei manueller Auftragseingabe
- Verbesserte Außenwirkung beim Kunden durch einheitlichem Auftritt, komplette Informationen, kompetente Angebotsverhandlungen
- Minimierung der Auftragsdurchlaufzeiten durch Automatisierung sowie effiziente Fehler-Senken-Behandlung

Highlights

Die zeitnahe Bereitstellung von Vertriebsinformationen aus nachgelagerten Systemen (SAP, DataWarehouse) ermöglicht dem Außendienst-Mitarbeiter, einen Kundenbesuch optimal vorzubereiten (inkl. Umsatzsituation, Status aktueller Aufträge sowie Liefersituation). Während des Kundengesprächs können Angebote angelegt und mit aktuellen kunden- und artikelspezifischen Konditionen komplettiert werden.

Verhandlungsspielräume des Außendienst-Mitarbeiters werden optimal unterstützt (Konditionsrechner mit konfigurierbaren Elementen, Ein-/Ausblenden von Konditionselementen). Die Dokumentation des Kundenbesuchs sowie die Weiterleitung von Aufträgen an nachgelagerte Systeme werden ebenfalls unterstützt.





ISF - Außendienst-Informationssystem
Philips Consumer Electronics GmbH

Projektdaten:

Status	Produktiv seit 01/2002, Angebotsmodul seit 10/2002; bundesweit ca. 100 Anwender	Tools/Techniken	ASP.Net, XML/XSL/HTML, JavaScript, SAP, SAP Automation, MS.net, WebServices
Projektdauer	Ca. 1,5 Projektjahre	Datenbank	Oracle 8, XML
Umfang	3 Entwickler	Kommunikation	Internet Explorer-Synchronisation