

ePEN – Außendienst

Referenzbericht

Chambré Hellas S. A.

Einfach schön.

An einem sonnigen Vormittag auf der griechischen Halbinsel Peloponnes: Eine attraktive Dame mit Kosmetikkoffer klingelt an der Haustür von Helena Papadopoulou. Die 40-jährige öffnet erwartungsvoll die Tür und begrüßt Antonia, ihre persönliche Schönheitsberaterin. Die ausgebildete Kosmetikspezialistin hat zwei neue Naturprodukte mitgebracht, die Helenas Hauttyp entsprechen. Antonia wird Helena gleich die besonders pflegenden Cremes von Natrice vorstellen und ihr wertvolle Tipps zur regenerierenden Hautpflege geben. Helena genießt den individuellen „Beauty Service“.

Der erste Eindruck zählt – bei der Kosmetik und bei der Bestellung

Nach der persönlichen Beratung und einem privaten Plausch nimmt Antonia

die Bestellung von Helena auf. Auch hier gibt es etwas Neues zu sehen: Die Kosmetikberaterin holt einen scheinbar normalen Kugelschreiber und einen hellgrau schimmernden Bestellbogen aus der Tasche.

Als sie die Kappe des Stiftes abnimmt, brummt dieser kurz und Antonia notiert Datum, Kundennummer und weitere wichtige Informationen. Sie kreuzt die gewünschten Kosmetikartikel an und trägt ergänzende Hinweise ein. Stammdaten, wie Adresse, Hauttyp und Zahlungsweise braucht die Außendienstmitarbeiterin nicht noch einmal aufnehmen – diese sind in der Zentrale von Chambré Hellas, dem Hersteller von Natrice, in Athen gespeichert. Abschließend unterschreibt Helena den Auftrag und Antonia setzt einen Haken unter das Formular. Wieder brummt der Stift leise für einen Augenblick und die Bestellung wird über das Handy direkt an den Vertriebsinnendienst gesendet. Helena ist beeindruckt und Antonia versichert ihr, dass sie ihre bestellten Schönheitsprodukte jetzt eine Woche schneller erhält als früher. Der digitale Stift hat Helena begeistert. Sie

ist sich sicher, einem innovativen Unternehmen ihr Vertrauen zu schenken. Antonia hat sich schon an die erstaunten Reaktionen ihrer Kundinnen gewöhnt. Sie selber arbeitet seit März 2008 mit dem digitalen Stift und hat sich anfangs auch gewundert, was der Kugelschreiber mit eingebauter Infrarotkamera und Bluetooth so leistet. Mit der Kamera nimmt er die handschriftlichen Notizen auf dem grauen Anoto-Raster des Formulars einfach auf und sendet sie per Bluetooth an ein Handy. Das Telefon übermittelt die Daten dann an den Server in die Zentrale nach Athen. Dort werden die handschriftlichen, griechischen Bestelldaten durch eine intelligente Schrifterkennung in digitale Informationen umgewandelt.



Natrice Naturkosmetik

Foto: Chambré Natrice

Hochwertige Naturkosmetik – auf dem direkten Weg zur Kundin

Das 1997 gegründete Unternehmen Chambré Hellas sammelte jahrelange Erfahrung mit dem Handel von Naturkosmetik. Ende 2004 brachte das Kosmetik-Unternehmen die eigene Marke Natrice auf den Markt. Antonia ist eine von 200 Kosmetikspezialistinnen, die Chambré in ganz Griechenland beschäftigt, mehrere tausend Kundinnen zu beraten. Jeden Tag besucht jede Vertriebsmitarbeiterin 2-3 Kundinnen in ihrem Gebiet.

Basierend auf individuellen Dermoanalysen stellt die Beautyexpertin ein persönliches Pflegeprogramm zusammen, um das jugendliche Aussehen der Kundin zu erhalten. Die langjährige Natrice-Anhängerin Helena ergänzt ihr Pflegeprogramm hin und wieder mit einem neuen Naturprodukt und freut sich auf den Besuch der „Freundin“.

Schnell & digital – Aufträge aus allen Regionen Griechenlands

200 Natrice-Beraterinnen nehmen täglich bis zu 600 Bestellungen auf. Mit dem neuen digitalen Stift hat sich die Arbeitsweise kaum verändert. Die Mitarbeiterinnen im Außendienst profitieren jedoch durch weniger Gewicht bei den Formularen, denn die Anzahl der Durchschläge wurde reduziert.

Zudem muss niemand mehr befürchten, dass sich einzelne Bestellungen „in Luft auflösen“ und in der Zentrale nicht ankommen. Früher wurden Bestellungen

per Post oder Fax verschickt, alternativ im Büro abgegeben. Die Folge: Die Zustellung der Pflegeprodukte konnte sich schon mal verzögern.

„Nicht nur der Außendienst profitiert von unserer neuen Stiftlösung. Die Arbeitserleichterung und Qualitätsverbesserung liegt vor allem im Innendienst“ stellt der Projektleiter von Chambré zufrieden fest. „Der Bestellzyklus hat sich durch die Einführung vom ePEN enorm verkürzt.“

Die Erkennung der handschriftlichen Informationen und der Import der digitalen Daten in das Bestellsystem dauern nur wenige Augenblicke und die Fehlerquote geht gegen Null.

Status und Statistik

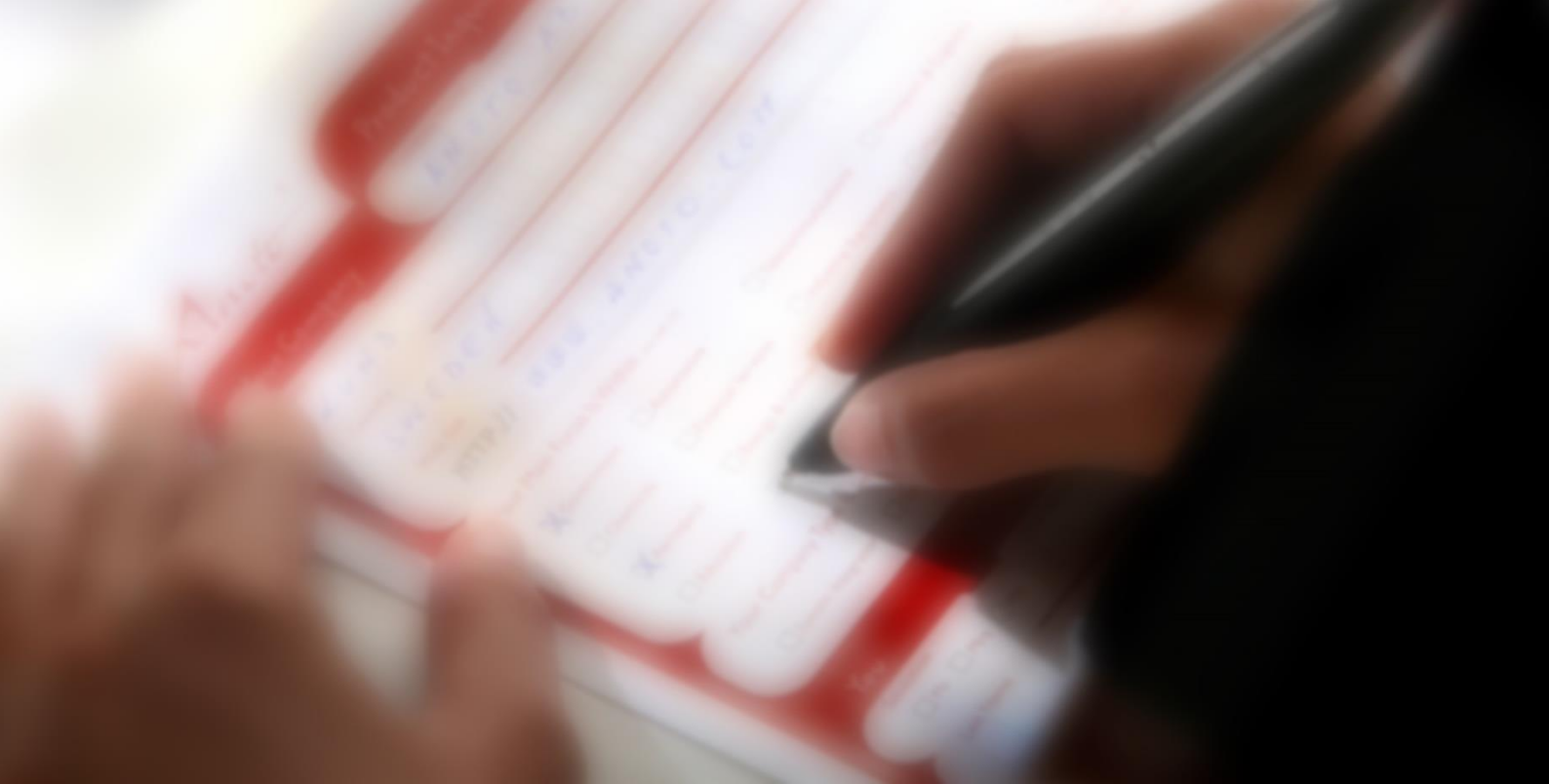
Direkt nach der Übermittlung der Bestelldaten ist die Geschäftsleitung in der Lage, aktuelle Auftragsstatistiken abzurufen. Die neuen Bestellungen werden in ein Ampelsystem eingeschleust, das den Fortschritt je nach Status grün, gelb oder rot kennzeichnet.

„Als wir unsere Aufträge noch manuell bearbeitet haben, wurden Stornierungen der Kundinnen noch eher akzeptiert: der Auftrag verschwand in der „Rundablage“. Heute beginnt die Bearbeitung der Bestellung sofort, da geht das Stornieren nicht mehr so einfach – jede Bestellung zählt“, berichtet eine Mitarbeiterin des Innendienstes.

Schöne Aussichten

Antonia hat sich inzwischen mit einem neuen Formular vertraut gemacht. In Kürze nimmt sie auch Empfehlungen

ihrer Kundinnen mit dem digitalen Stift auf. Nach dem Motto „Kundinnen werben Kundinnen“ kann Helena eine Freundin für Natrice begeistern und bekommt dafür ein Geschenk. Auch das kommt dann noch schneller und zuverlässiger – dank eines fast normalen Kugelschreibers und moderner Technik.



Sicher und praxiserprobt



Die Zeitersparnis, die wir durch die Pen & Paper-Lösung haben, ist wirklich immens. Sowohl Schnelligkeit als auch Sicherheit sind nun kaum mehr zu übertreffen. Und das Beste: Das Ausfüllen der Fragebögen funktioniert wie gewohnt mit Stift und Papier – mit dem Unterschied, dass der digitale Stift die Daten direkt in unsere Auswertungsdatenbank überträgt.

Gudrun Frank von DIMESKO – Institut zur digitalen Kompetenzmessung

Über die CCDM GmbH

Die Potsdamer CCDM GmbH entwickelt und realisiert digitale Strategien und Lösungen für kleine und große Unternehmen, Startups, Institutionen, Verbände und Agenturen.

Unsere Schwerpunkte bilden die Leistungsfelder Webentwicklung, Online-Marketing sowie Social Media. Eine offene Unternehmenskultur, flache Hierarchien und direkte Ansprechpartner sorgen für eine klare und zügige Kommunikation.

Der ganzheitliche Beratungsansatz der CCDM GmbH hat sich in der Praxis bewährt. Unsere Kunden werden durch den gesamten Prozess auch thematisch anspruchsvoller Kommunikations-, Online-Marketing- und IT-Projekte von uns begleitet. Auch nach Projektende stehen wir unseren Kunden mit unseren langjährigen Erfahrungen als Ansprechpartner vertrauensvoll zur Seite.

Kontakt

CCDM GmbH
Schloßstraße 12
14467 Potsdam

0331 / 58 16 49-0
www.ccdm.de
info@ccdm.de

google.com/+CCDMde
twitter.com/ccdm_de