



Entwicklung einer sales-unterstützenden App

Native App für optimierte Vertriebsprozesse

Die Kliem AG* ist eine deutsche Erfolgsgeschichte. 1895 von den Brüdern Josef und Johann Kliem als Hersteller von Ventilatoren gegründet, hat sie sich bis heute zu einem internationalen Anbieter von Produkten im Bereich Raumklima entwickelt. Das Portfolio des Maschinenbauunternehmens umfasst mobile und Industrie-Klimaanlagen, moderne Heizungssysteme, Trocknungsgeräte, Luftentfeuchter, Trockner und Ventilatoren. Kliem beschäftigt rund 64.000 Mitarbeiter weltweit und betreibt 17 Produktionswerke sowie 109 Vertriebs- und Servicestandorte in 42 Ländern. Seine Produkte verkauft Kliem nicht nur über ein großes Vertriebsnetzwerk, sondern auch über den stationären Handel und seinen Online-Shop. Im angegliederten Online-Marktplatz können sowohl B2B- als auch B2C-Kunden Ersatzteile und gebrauchte Produkte erwerben. Wartungs-, Beratungs- und Reparaturservices komplettieren das Portfolio.

Vertrieb professionalisieren

Als Konzern mit über 100 internationalen Vertriebsstandorten legt Kliem großen Wert auf konsistente Sales-Unterlagen. Bislang waren Marketingmaterialien und Produktinformationen – von Broschüren über Produktbeschreibungen bis hin zu Preislisten – über das Extranet verfügbar. Vertriebler konnten sich die benötigten Unterlagen vor jedem Kundentermin auf ihren Laptop herunterladen und sie im Termin präsentieren. Materialien, die sie nicht lokal gespeichert hatten, waren vor Ort nicht mehr zugänglich, da die Vertriebler für den Download im Kliem-Netzwerk angemeldet sein mussten.

Sales-Team digital unterstützen

Um einen vollumfänglichen Zugriff auf alle relevanten Materialien zu gewährleisten, 

Native Apps



- Sind für ein spezielles Betriebssystem (iOS oder Android) entwickelt und laufen auf unterstützten Devices (Smartphone oder Tablet).
- Sind für die Soft- und Hardware des jeweiligen Endgeräts optimiert.
- Werden funktionalen und optischen Anforderungen optimal gerecht
- Schöpfen die Möglichkeiten des Geräts ideal aus (z. B. Kamera, Beschleunigungssensor).
- Eignen sich insbesondere für komplexe bzw. rechenintensive Anwendungen.
- Lassen sich mit verschiedenen Datenquellen bidirektional verknüpfen.
- Sind dank fortlaufender Datensynchronisation auch offline nutzbar.

*Die Kliem AG ist ein fiktives Unternehmen an dem reale Lösungen dargestellt werden.



Beteiligte Systeme

Customer-Relationship-Management-System (CRM)

= Zentrale Verwaltung von Kundeninformationen

Digital-Asset-Management-System (DAM)

= Strukturierte Verwaltung von Mediendateien

Product-Information-Management-System (PIM)

= Zentrale Verwaltung von Produktinformationen

Content-Management-System (CMS)

= Zentrale Erstellung, Bearbeitung, Organisation und Veröffentlichung von Inhalten

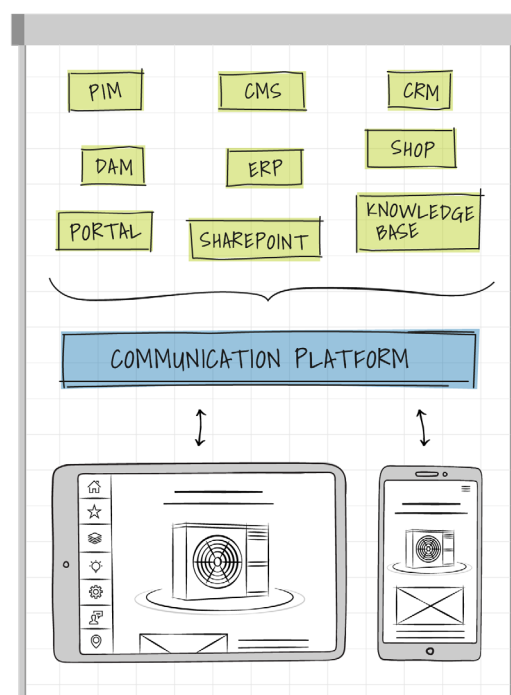
Microsoft Office 365 (Sharepoint)

= Web-Anwendung für Projektmanagement, Aufgabenkoordination, Dokumentenmanagement und Datenaustausch

hat der Maschinenbauer die Individualentwicklung einer nativen App – der „Kliem AG Sales App“ – beauftragt. Es galt, die Mitarbeiter zu unterstützen, die Effizienz der Vertriebsprozesse zu steigern und eine ideale Basis für Termine mit Neu- und Bestandskunden zu schaffen.

App zentralisiert Daten aus verschiedenen Quellen

Arvato Systems hat für die Kliem AG eine native App entwickelt, die vertriebsrelevante Daten aus verschiedenen Systemen – von CRM und DAM über PIM und CMS bis hin zu Sharepoint – zentral konsolidiert und jederzeit aktuell sowie strukturiert bereitstellt. Kundenspezifische Stammdaten und die Kundenhistorie entstammen dem CRM-System. Digitale Inhalte, darunter Grafiken und Audios, fließen aus einem DAM-Tool in die App. Die PIM-Lösung steuert Produktinformationen wie Preise, Spezifikationen und dergleichen bei, während beschreibende Texte aus dem CMS in die App gelangen. Dank bidirektionaler Schnittstellen und Konnektoren ist es möglich, Daten zwischen der App und den unterschiedlichen Unternehmensanwendungen nahtlos auszutauschen. Aufgrund einer fortlaufenden Synchronisation ist sichergestellt, dass die in der App hinterlegten Daten im Corporate Design jederzeit aktuell sind.





Informationen optimal in Szene setzen

Da es sich bei einer Vielzahl der Informationen um Daten und Materialien handelt, die das Marketing grafisch aufbereitet oder gelayoutet hat – von Produktbildern und -Videos über PDFs und Präsentationen bis hin zu Animationen und 3D-Visualisierungen – ist die App auf die firmenintern verwendeten Endgeräte und deren Display-Größen ideal abgestimmt. Um in Kundenterminen PowerPoint-Präsentationen oder 3D-Modelle von Klimaanlage vor einer Gruppe – anstatt im Zweiergespräch – präsentieren zu können, verfügt die App über einen Second-Screen-Modus. Dieser ermöglicht es, das Gezeigte auf einem größeren Bildschirm in einem Konferenzraum abzubilden und so ins rechte Licht zu rücken.

Der Kunde im Fokus

In Vorbereitung auf einen Kundentermin können die Sales-Mitarbeiter individuelle Kundenmappen erstellen. Per Finger-Touch ist es möglich, alle kundenrelevanten Informationen, wie etwa die Stammdaten und die Historie eines bestimmten Kunden, in die App zu laden. Auch sämtliche Informationen über eine Heizungsanlage, darunter Produktbeschreibungen, -bilder und -spezifikationen, Videos, Animationen und andere Visualisierungen, lassen sich systemübergreifend in der App speichern. Da die Daten in den jeweiligen Lösungen mit aussagekräftigen Tags und Metadaten versehen sind, liefert eine in die App integrierte intelligente Suche sehr gute Ergebnisse. Die individuelle Kundenmappe lässt sich auch mit Kunden, welche die „Kliem AG Sales App“ installiert haben, teilen. Auf diese Weise ist es Kunden und Sales-Mitarbeitern möglich, das gemeinsame Gespräch auf gleicher Informationsbasis vorzubereiten und – digital oder physisch – durchzuführen.

Da die mobile Anwendung auch offline funktioniert, sind die Sales-Mitarbeiter der Kliem AG bei Kundenterminen nicht auf eine stabile Internetverbindung angewiesen. Das ist insbesondere bei Meetings in infrastrukturell schwächeren Regionen ein großer Vorteil. Selbst ohne WLAN-Zugriff können die Vertriebler Kunden und Interessenten auf 3D-Produkt Rundgänge mitnehmen. Mit der mobilen Applikation können die Anwender zum Beispiel in visualisierte Heizungsanlagen hineinzoomen und diese sowohl als Ganzes als auch einzelne Bauteile aus verschiedenen Perspektiven in 3D betrachten.

Erfolgsfaktoren



- Alle Leistungen aus einer Hand (Full Service)
- Transparente, partnerschaftliche Zusammenarbeit auf Augenhöhe
- Nahtlose Integration in relevante Drittsysteme
- Fortlaufende Datensynchronisation
- Verteilung per Mobile Device Management
- Intuitive Bedienbarkeit





Nationale Inhalte für verschiedene Nutzergruppen sicher bereitstellen

Die „Kliem AG Sales App“ ist nicht nur als Applikation für mobile Endgeräte, sondern auch als Desktop-Anwendung verfügbar. Um neben den von Kliem gewünschten Sicherheitsstandards auch die Offline-Fähigkeit sicherzustellen, ist ein Zugriff über den Browser nicht möglich. Daten, die sich in der App befinden, sind durch einen Container vom jeweiligen Endgerät isoliert. Je nach Berechtigung können die befugten Mitarbeiter die App im Rahmen des zentralen Mobile Device Managements auf ihr Endgerät herunterladen. Für ein Maximum an Bedienkomfort ist dadurch gesorgt, dass die Kliem AG vertriebsrelevante Inhalte an verschiedene nationale Nutzergruppen personalisiert ausrollen kann. Neben weltweit einheitlichen Informationen, wie etwa Produktbildern und -beschreibungen, gibt es landesspezifisch angepasste Inhalte, zu denen Preislisten und Händlerverzeichnisse gehören, die sich auf den Devices der Sales-Mitarbeiter in den jeweiligen Ländern automatisch aktualisieren.

Anzahl der Nutzer sukzessive vergrößern

Ein Jahr nach dem Rollout arbeiten rund 750 Anwender mit der App. Dazu gehören neben eigenen Vertriebsmitarbeitern auch eigenständige Sales-Partner, welche die Anlagen und Maschinen der Kliem AG als Reseller verkaufen. Drei Viertel der

Nutzer kommen aus Europa. Die übrigen User stammen aus Nordamerika und Asien. Kliem plant, die Sales App sukzessive an seinen Standorten in weiteren Ländern auszurollen. Dank des professionellen Mobile Device Managements stellt das keine große Herausforderung dar. Weil die App sehr benutzerfreundlich und intuitiv bedienbar ist, gibt es keinerlei Einstiegshürden, und die Akzeptanz unter den Anwendern ist entsprechend hoch.

Weltweit konsistent und professionell auftreten

Mit der Sales App stellt die Kliem AG sicher, dass ihre internationalen Vertriebsmitarbeiter Broschüren, Präsentationen und 3D-Produktturen vor Ort zeigen können – jederzeit aktuell und CD-konform. Der Vorteil: Die internationalen Sales-Partner erstellen keine eigenen Produktinformationen, sondern greifen auf das zentral bereitgestellte Material zurück. Damit ist sichergestellt, dass sich die Kliem AG Kunden und Interessenten in allen Ländern weltweit konsistent und professionell präsentiert.

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems | **Laura Schöning** | New Business Managerin
Tel.: +49 5241 80-70056 | E-Mail: laura.schoening@bertelsmann.de
arvato-systems.de

Als international agierender IT-Spezialist unterstützt Arvato Systems namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Mehr als 2.800 Mitarbeiter an weltweit über 25 Standorten stehen für hohes technisches Verständnis, Branchen-Know-how und einen klaren Fokus auf Kundenbedürfnisse. Als Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen. Zudem können wir im Verbund der zum Bertelsmann-Konzern gehörenden Arvato ganze Wertschöpfungsketten abbilden. Unsere Geschäftsbeziehungen gestalten wir persönlich und partnerschaftlich mit unseren Kunden. So erzielen wir gemeinsam nachhaltig Erfolge.

arvato
BERTELSMANN
Arvato Systems