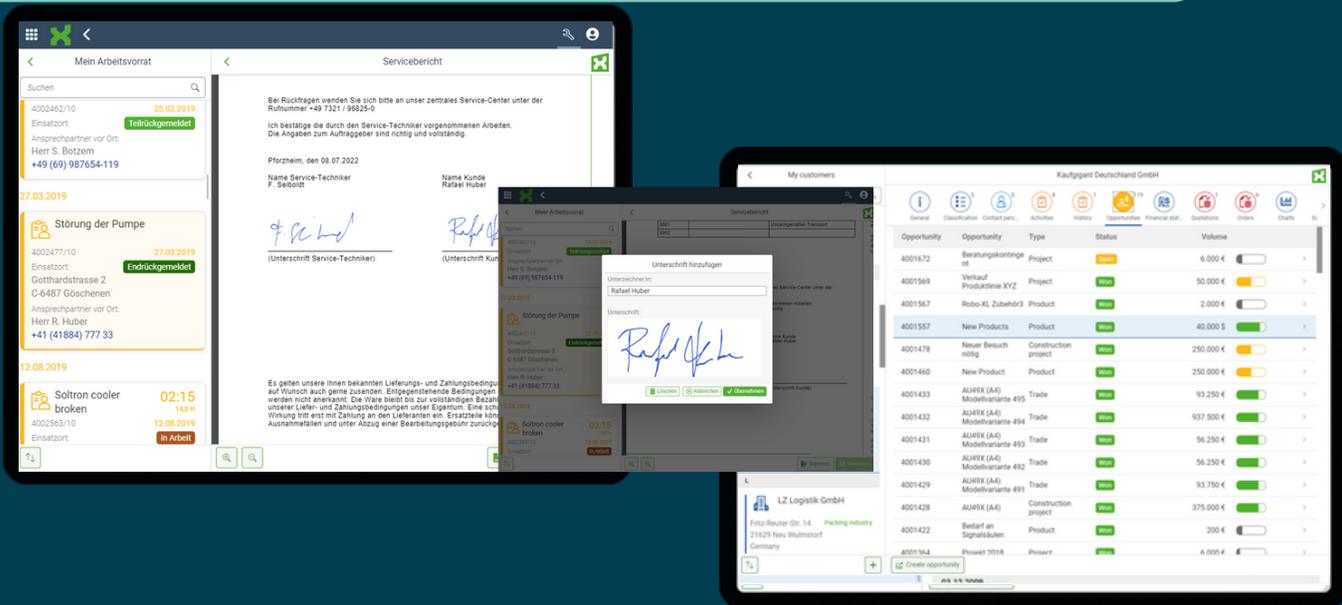


## itmX Partner Lösung:

# Eine moderne CRM-Lösung, basierend auf SAP

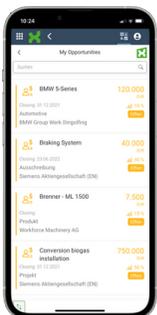
Vertriebs- und Servicemitarbeiter müssen auch von unterwegs auf ihre Kundendaten zugreifen. Entwickeln Sie mit itmX und Neptune Software eine mobile CRM-Lösung für einen modernen Außendienst.



### Herausforderungen

Vertriebs- und Außendienstmitarbeiter können nicht effektiv arbeiten, wenn Informationen nicht verfügbar oder nicht vollständig sind.

Sie benötigen moderne, mobile Lösungen, die ihnen eine 360°-Sicht auf ihre Kunden ermöglichen.



### Lösung

Drei mobile Apps auf Basis von Neptune DXP, die sich leicht in die komplette itmX CRM Lösung (basierend auf SAP ERP ECC oder S/4HANA) integrieren lassen:

- Mobile Sales App mit allen wichtigen Informationen für eine 360°-Sicht auf den Kunden
- Produktkatalog-App zur Präsentation und Vorstellung von Produkten
- Service App für alle Informationen rund um Serviceeinsätze, Stammdaten, digitalen Besuchsbericht sowie Material- & Zeiterückmeldungen

### Ergebnisse

Dank einer optimierten und intuitiven User Experience sind die Kunden von itmX rundum zufrieden und begeistert.

Durch den Einsatz mobiler Funktionalitäten verbringen die Vertriebs- und Servicemitarbeiter weniger Zeit mit der Datenpflege und können sich auf wertschöpfende Tätigkeiten fokussieren.

Consultants und Kunden von itmX können mit Hilfe der Neptune DXP innerhalb kürzester Zeit maßgeschneiderte Apps für ihren Vertrieb oder Service entwickeln.

## Herausforderung

**Vertriebs- und Außendienstmitarbeiter können nicht effektiv arbeiten, wenn sie von unterwegs nicht auf ihre Kundendaten zugreifen können**

Für Geschäftskunden sind die Vertriebsmitarbeiter im Außendienst der erste und wichtigste Ansprechpartner. Damit diese eine vertrauensvolle Beziehung zum Kunden aufbauen, sowie pflegen können und ihre Geschäfte erfolgreich abschließen können, sind sie auf aktuelle Kunden- und Produktdaten angewiesen. Wenn diese Informationen veraltet, unorganisiert, auf verschiedenen Systemen verteilt oder auch nur auf Papier verfügbar sind, können die Vertriebsmitarbeiter weder für ihre Kunden noch für ihr Unternehmen effektiv arbeiten.

**Um produktiv arbeiten zu können, benötigen Vertriebsmitarbeiter Informationen, die sie bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Kundengesprächen unterstützen.** Dazu gehören Daten wie Angebote, Aufträge, Berichte und Umsatzinformationen sowie Details zu Produkten, persönliche Aufgaben und Besuchen.

Diese Informationen zusammenzuführen, um den Arbeitsablauf im Außendienst zu verbessern und gleichzeitig eine 360°-Sicht auf den Kunden zu ermöglichen - darum geht es bei itmX. Seit mehr als 20 Jahren ist das in Deutschland ansässige Unternehmen eine feste Größe auf dem CRM-Markt und bietet Fertigungs-, Groß- und Fachhandelsunternehmen auf der ganzen Welt strukturierte, **einfach zu bedienende CRM-Prozesse, die vollständig in SAP ERP integriert sind.**

## Lösung

**Eine effiziente CRM-Lösung, die mobile Applikationen, sowie automatisierte Prozesse für den Vertrieb anbietet - inklusive SAP-Integration**

Neben der direkten Integration der itmX CRM-Suite in die SAP ERP ECC- und S/4HANA-Umgebung bietet itmX auch eine mobile Strategie für CRM-Apps für Vertrieb und Service.

**"Ähnlich wie auf dem Verbrauchermarkt müssen auch B2B-Lösungen heute eine großartige Erfahrung bieten. Eine komplette CRM-Lösung nützt nichts, wenn die Anwender sie nicht mögen und nicht nutzen"**, sagt Robin Hartmann, Head of Modern Workplace bei itmX. "Daher haben wir unser eigenes UX-Team - um uns auf intuitiv gestaltete Lösungen zu konzentrieren, die das Geschäft verbessern und den Menschen helfen, Spaß bei der Arbeit zu haben. Es geht um die Experience. Wir brauchen Lösungen, die inspirieren."

Und genau aus diesem Grund hat itmX Neptune Software als Entwicklungspartner für seine mobilen Anwendungen gewählt. Neptune DXP bot dem Unternehmen eine effiziente, SAP-zertifizierte Low-Code Plattform für die App Entwicklung, die in den bestehenden ABAP-Stack eingebettet werden konnte, ohne die IT zu belasten.

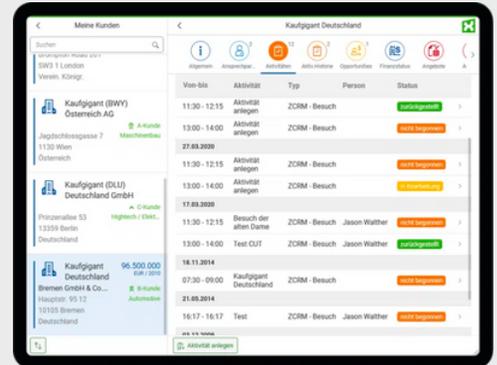


"Durch den Einsatz mobiler Funktionen in unserem CRM haben wir es den Vertriebsmitarbeitern ermöglicht, weniger Zeit mit dem Sammeln von Informationen zu verbringen und sich mehr auf das Wesentliche zu konzentrieren - ihre Kunden."

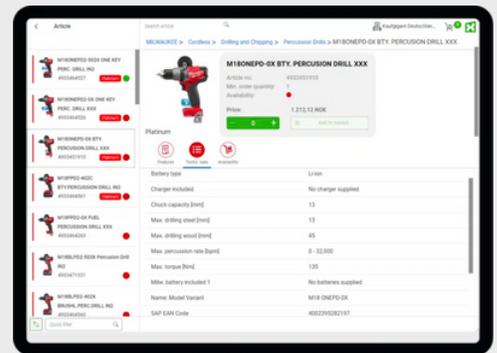
- Robin Hartmann, Head of Modern Workplace bei itmX

itmX hat 3 mobile Lösungen auf Basis der Neptune DXP entwickelt:

- Eine **mobile Sales App**, die den mobilen Vertriebsmitarbeiter bei tagtäglichen, vertriebsbezogenen Arbeitsaufgaben unterstützt. Alle wichtigen Informationen (360°-Sicht) rund um den Kunden, wie die geplanten Termine, Verkaufschancen, Angebote und Aufträge, Follow-up Task sowie vieles mehr sind direkt im CRM einsehbar. Auf alle integrierten Anwendungen kann von unterwegs auf mobilen Endgeräten zugegriffen werden, egal ob on- oder offline.

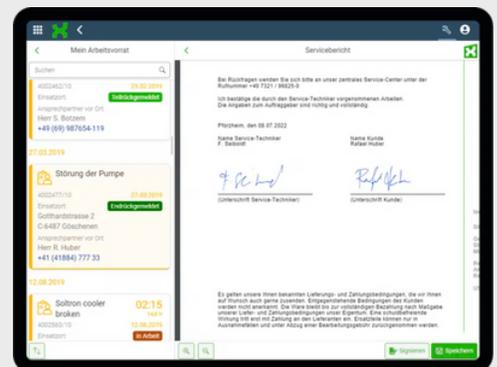


- Eine **Produktkatalog App** für den Vertrieb zur Präsentation und Vorstellung von Produkten, sowie eines direkten Angebots- oder Auftragswesens (inkl. Fast-Order-Entry). Die Anwendung soll dem Außendienst dabei helfen, den Geschäftsabschluss im Gespräch zu erleichtern, in dem relevante Produktinformationen wie aktuelle Preise und Rabatte, Produktverfügbarkeit, sowie Bilder und Videos mobil verfügbar sind.



- Eine **mobile Service App** zur Verbesserung des Kundendienstes. Diese App soll die Entsendung von Servicetechnikern zu einem neuen Servicefall vereinfachen und ihnen einen vollständigen Überblick über die Informationen geben, die sie zur Bearbeitung des Falls benötigen. Dazu gehören alle Informationen rund um den Serviceeinsatz sowie den Kunden, Stammdaten, Wartungshistorien und vieles mehr.

Die Außendienstmitarbeiter können den Servicefall bearbeiten und dabei die durchgeführten Arbeiten, die ausgetauschten Teile sowie die benötigte Zeit für die Reparatur vermerken. Mit einem einfachen Klick lässt sich dann ein digitaler Servicebericht erstellen, den der Kunde unterschreiben und der Buchhaltung als Rechnung zukommen lassen kann. Ein Prozess, der den Service für den Kunden enorm beschleunigt und gleichzeitig die Arbeitsabläufe für den Außendienst und die Kundenbetreuung optimiert.



Noch besser ist, dass die App leicht angepasst und erweitert werden kann, um den individuellen Bedürfnisse und Prozesse der Kunden als auch den internen Servicetechnikern gerecht zu werden.

## Ergebnis **Dank dem Einsatz mobiler Funktionalitäten können sich die Vertriebs- und Servicemitarbeiter auf ihre wertschöpfenden Tätigkeiten fokussieren**

"Da die Informationen nun an einem Ort verfügbar sind, haben unsere Kunden ihre **Geschäftsprozesse deutlich verbessert und können ihre Aufgaben schneller erledigen**", sagt Robin. "Durch den Einsatz mobiler Funktionen in unserem CRM haben wir es den Vertriebsteams ermöglicht, weniger Zeit mit dem Erfassen von Informationen zu verbringen. Sie können sich nun mehr auf das Wesentliche konzentrieren - ihre Kunden."

Die Automatisierung der manuellen Schritte zahlt sich für itmX aus. Dank einer intuitiven Benutzeroberfläche sind die itmX-Kunden sehr zufrieden. Heute finden die Außendienstmitarbeiter die Produkte mit wenigen Klicks am Smartphone oder Laptop und können die Kunden durch das komplette Sortiment führen. Nach einem Kundentermin werden die neuen Besuchsinformationen direkt eingetippt oder per Spracheingabe aufgezeichnet. Auch die Bestellung von Produkten wurde vereinfacht und nimmt nun weniger Zeit in Anspruch.

**"Mit den vordefinierten Komponenten und Apps, die in der Neptune DXP zur Verfügung stehen, können wir unseren Kunden auf einfache Weise zeigen, was noch alles an Apps möglich ist,"** sagt Robin. Für die Zukunft plant itmX, die mobilen Apps um zusätzliche Funktionen und Anwendungsfälle zu erweitern, damit sie den Kunden weiterhin innovative Lösungen anbieten können. Mit Neptune sollen kundenspezifische Apps für einzelne Prozesse rund um das CRM erstellt werden, die den Anwendern wertvollen Mehrwert bieten.

Das ist die Art von Workflow-Verbesserung, die den Arbeitsalltag für alle ein wenig einfacher macht und die Arbeit angenehmer gestaltet. "Letztendlich geht es nicht darum, Daten zu sammeln und zu nutzen, sondern darum, wie man dem Kunden Annehmlichkeiten bieten kann", sagt Robin. "Das ist es, was wir bei itmX anstreben."

### Über itmX



Die itmX GmbH ist ein mittelständisches Software- und Beratungsunternehmen, das sich schon seit mehr als 20 Jahren auf durchgängige Prozesse in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service spezialisiert hat. Die innovativen Lösungen begeistern unsere Kunden aus den Branchen Fertigungsindustrie, Bauzulieferer und Handel. Neben der itmX CRM suite bietet itmX eine ganzheitliche Prozessberatung von der Strategieplanung über einen ersten Proof of Concept bis hin zu individuellem Design, Implementierung und Betrieb der Software. Mehr Informationen unter: [www.itmx.de](http://www.itmx.de)

### Über Neptune Software

Neptune Software ist ein globales Unternehmen für Rapid Application Development mit mehr als 660 Geschäftskunden und über 3,5 Millionen lizenzierten Endnutzern. Das Unternehmen hat es sich zum Ziel gesetzt, IT-Abteilungen zu ermöglichen, messbare Geschäftsergebnisse zu erzielen. Die im SAP-Markt führende Low-Code App Entwicklungsplattform - Neptune DXP - digitalisiert und optimiert Geschäftsprozesse und Benutzeroberflächen – schnell, skalierbar und einfach. Neptune DXP bietet Unternehmen kosteneffektive, risikoarme, sowie zukunftssichere Wege zur Erstellung von individuellen Applikationen. Mit dem Ergebnis, dass Sie Zeit und Geld beim Entwickeln, der Integration sowie beim Betrieb sparen.