



Mobiler Zugriff auf 250.000 Daten

## Stets aktuelle Informationen für den Außendienst

1,5 Milliarden Schrauben vertreibt HECO in 40 Ländern über seine Handelspartner. Damit die Außendienstmitarbeiter bei ihren Terminen vor Ort jederzeit auf aktuelle Informationen zugreifen können, hat das Familienunternehmen aus dem Schwarzwald die sales App von nexmart eingeführt. Die Qualität der Beratung hat damit deutlich zugenommen – und das wirkt sich letztlich auch auf die Kundenbindung aus.



### DAS UNTERNEHMEN

HECO-Schrauben GmbH & Co. KG

**Standort:** Schramberg (Hauptsitz)

**Portfolio:** Schrauben für den professionellen Einsatz sowie Zubehör und Services

**Mitarbeiter:** 340 (2018)

**Umsatz:** 41 Mio. (2017)

**Internet:** [www.heco-schrauben.de](http://www.heco-schrauben.de)

### Die Aufgabe

- HECO wollte seine Außendienstmitarbeiter in die Lage versetzen, über eine mobile Lösung stets aktuelle Informationen abzurufen, um so einen hohen Standard bei der Beratung und einen einheitlichen Auftritt nach außen zu gewährleisten.

### Das Ergebnis

- Die Außendienstmitarbeiter können heute auf etwa 250.000 Einzeldaten aus dem PIM-System, circa 1.000 Dokumente sowie um die 90 Filme, Präsentationen und Prospekte zugreifen.
- Dadurch ist die Qualität der Beratung spürbar gestiegen.
- Die Handelspartner nehmen HECO zudem als modernes und innovatives Unternehmen wahr.
- Durch den Einsatz der Lösung hat sich darüber hinaus die Zusammenarbeit zwischen Vertrieb, Marketing und Produktmanagement verbessert.
- Im Unternehmen hat das Bewusstsein zugenommen, dass hohe Datenqualität und durchgängige Prozesse einen spürbaren Nutzen bringen – Digitalisierung ist dafür die Voraussetzung.

Wenn ein Handwerker Holzdielen auf einer Unterkonstruktion aus Stahl oder Aluminium befestigt, dann ist es gut möglich, dass er dafür Schrauben von HECO verwendet. 1,5 Milliarden Schrauben stellt das Familienunternehmen, das bereits 1888 gegründet wurde und seit 1967 in der heutigen Form besteht, pro Jahr her. Hinzu kommt eine reiche Palette an Zubehör und Services. Abgesetzt werden die Produkte von HECO in 40 Ländern. Der Schwerpunkt liegt dabei auf Deutschland, Österreich und der Schweiz, den Niederlanden, Belgien und Luxemburg sowie Frankreich. In allen Märkten nutzt HECO einen mehrstufigen Vertrieb: Das Unternehmen verkauft seine Schrauben an Handelspartner, die diese wiederum an die Endkunden – in der Regel sind das Handwerker – verkaufen. Und das funktioniert hervorragend.

### Informationen nicht immer aktuell

„Unsere Außendienstmitarbeiter besuchen regelmäßig die Handelspartner, um ihnen unsere neuesten Produkte vorzustellen, sie über Trends zu informieren oder ganz grundsätzlich zu beraten“, sagt Andreas Hettich, Leiter Business Development bei HECO. „Bei ihren Terminen vor Ort hatten sie bislang gedruckte Prospekte dabei, vielleicht auch individuell erstellte Word- oder Excel-Dateien auf ihrem Laptop. Was der jeweilige Außendienstmitarbeiter genutzt hat, lag letztlich ganz bei ihm. Es gab keinen Standard, die Qualität war sehr unterschiedlich, nicht immer waren die Informationen aktuell. Und: Jeder einzelne Mitarbeiter musste dafür seine Zeit einsetzen.“

Daran wollte HECO etwas ändern und entschied sich daher 2015, eine Lösung einzuführen, mit der die Außendienstmitarbeiter in Deutschland über ein mobiles Endgerät auf Daten und Dokumente zugreifen können, die zentral verwaltet werden und stets aktuell sind. Außerdem sollte die App es mit einem integrierten Routenplaner erleichtern, die Besuche bei den Handelspartnern zu organisieren. Bei der Auswahl einer

passenden Software fiel die Entscheidung rasch für die **sales App** von nexmart.

### sales App als E-Commerce-Komponente

Andreas Hettich: „Wir haben uns umgeschaut, welche technologischen Möglichkeiten es so gibt. Von Anfang an hatten wir dabei auch die **sales App** im Blick. Vor allem deshalb, weil wir schon seit etwa zehn Jahren verschiedene Lösungen von nexmart einsetzten, um unseren Vertrieb zu digitalisieren und E-Commerce zu realisieren. Und das sehr erfolgreich. Nachdem wir uns dann noch bei anderen Unternehmen über deren Erfahrungen mit der Lösung erkundigt hatten und das Feedback durchweg positiv war, mussten wir nicht mehr lange überlegen.“

» Mit der **sales App** von nexmart greifen unsere Außendienstmitarbeiter heute über ihre Tablets auf etwa 250.000 Einzeldaten zu den Produkten, 1.000 Dokumente und 90 Filme, Präsentationen und Prospekte zu. Auf Basis dieser umfangreichen und stets aktuellen Informationen können sie die Handelspartner optimal beraten. ‹‹

Andreas Hettich  
Leiter Business Development  
bei HECO



## HIGHLIGHTS FÜR HECO



Die Mitarbeiter im Außendienst haben die neue Lösung von Anfang an voll akzeptiert und schätzen sie, weil sie die Arbeit erheblich unterstützt.



Die Qualität der Beratung ist spürbar gestiegen, was sich positiv auf die Kundenbindung auswirkt.



HECO wird als modernes und innovatives Unternehmen wahrgenommen.



Hohe Datenqualität und fachbereichsübergreifende Prozesse haben einen ganz neuen Stellenwert; Produkte werden vollständig digital dargestellt.

Die Einführung der **sales App** verlief sehr rasch und mit einem überschaubaren technischen Aufwand für HECO. An der Applikation selbst wurden nur wenige Anpassungen am Design vorgenommen. Diese wurde dann zunächst auf drei Tablets installiert und an die Datenquellen im Backend angebunden. Drei Anwender – neben Andreas Hettich waren das der Vertriebsleiter für Deutschland und ein Außendienstmitarbeiter – testeten die App drei Monate lang. Als dann noch minimale Änderungen vorgenommen worden waren, wurden die Außendienstmitarbeiter in Deutschland mit der neuen mobilen Lösung vertraut gemacht. Diese nutzen die Applikation nun seit 2016. Und sie sind damit sehr zufrieden. „Die Kollegen schätzen an der Applikation, dass sie enorm leicht und intuitiv zu bedienen ist und sie wirklich bei ihrem Job unterstützt. Sie merken nun auch, welchen Wert hochwertige Daten und durchgängige Prozesse für sie haben“, so Andreas Hettich.

## Qualität der Beratung spürbar gestiegen

Bei einem Termin vor Ort haben die Außendienstmitarbeiter nun nur noch ihr Tablet dabei – keine Ausdrucke auf Papier mehr und auch keinen Laptop. Über die **sales App** greifen sie im Gespräch ganz bequem auf alle Informationen zu, die sie benötigen. Und das auch offline, was je nach Standort der Handelspartner ein wesentliches Feature ist. Zur Verfügung stehen ihnen dabei etwa 250.000 Einzeldaten aus dem PIM-System, circa 1.000 Dokumente wie Produktabbildungen, Leistungsbeschreibungen, Zulassungen oder CAD-Abbildungen sowie um die 90 Filme, Präsentationen und Prospekte. Damit sind die Außendienstmitarbeiter – anders als zuvor – für jede Situation gerüstet und können auf jede Frage der Handelspartner unmittelbar eine fundierte Antwort geben.

„Wir haben mit der Einführung der **sales App** zwar keine quantitativen Ziele verfolgt und können auch keine Kennzahlen angeben“, sagt Andreas Hettich. „Wir merken aber deutlich, dass die Qualität der Beratung gestiegen ist und uns die Handelspartner als modernes und innovatives Unternehmen wahrnehmen.“ Dazu trägt nicht nur bei, dass nun alle Informationen direkt verfügbar sind und ansprechend auf dem Bildschirm präsentiert werden. Auch die Interaktion mit den Handelspartnern wurde erleichtert. So können beispielsweise direkt aus der App Dokumente per E-Mail an den Handelspartner versendet werden, die für ihn relevant sind.

Ein weiterer positiver Effekt: Durch den Einsatz der App ist die Zusammenarbeit zwischen Vertrieb, Marketing und Produktmanagement erheblich enger geworden, der Austausch hat zugenommen. Das liegt vor allem daran, dass alle drei Fachbereiche merken, welche Auswirkungen ihre Arbeit hat. Aktualisiert das Marketing zum Beispiel einen Prospekt, registrieren das die Außendienstmitarbeiter direkt, weil ihnen in der App ein neues Dokument angezeigt wird. Das schauen sie sich in der Regel auch an und teilen dann häufig ihre Meinung mit. Durch diese Art der konstruktiven Kommunikation lernen alle Beteiligten kontinuierlich – und werden laufend besser.



1,5 Milliarden Schrauben gehen jährlich von Heco in alle Welt – wie hier aus dem Logistikzentrum in Schramberg.

Andreas Hettich: „Mit der **sales App** erfahren die Außendienstmitarbeiter ganz unmittelbar, welches Potenzial in der Digitalisierung steckt. Sie können so auch besser nachvollziehen, weshalb wir schon seit Jahren dabei sind, unsere Prozesse mithilfe von nexmart zu digitalisieren und mehr und mehr E-Commerce-Elemente zu etablieren. Mit diesem Verständnis kommt es mittlerweile sogar hin und wieder vor, dass unsere Außendienstmitarbeiter die Handelspartner für den Wert von guten Produktdaten sensibilisieren. Mit der **sales App** klappt das hervorragend.“



**Ihr Ansprechpartner**

Martin Neumann

Teamleader Sales DE-AT

+49 711 99783-308

[martin.neumann@nexmart.com](mailto:martin.neumann@nexmart.com)

## Über nexmart

Als eBusiness-Spezialist ermöglicht nexmart Unternehmen aus allen Branchen, ihre Vertriebsprozesse durchgängig zu digitalisieren und dabei auch die Beschaffungsprozesse zu berücksichtigen, sie damit effektiver und effizienter zu gestalten und so die gesamte wirtschaftliche Performance zu steigern. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf Prozessen im mehrstufigen Vertrieb: von den Herstellern über die Handelspartner bis zu den Endkunden. Um das zu erreichen, haben wir verschiedene Lösungen realisiert, die diese Marktteilnehmer miteinander vernetzen und für einen reibungslosen Transfer von vertriebsorientierten Daten zwischen ihnen sorgen. Der Clou: Mit unseren Lösungen entsteht eine durchgängige Customer Journey – die sich bis zum Kaufabschluss begleiten lässt. Unsere Kunden profitieren von einleuchtend einfachen Lösungen und Services, weil wir uns bei der Konzeption und Weiterentwicklung von individuellen Fragestellungen leiten lassen.

- 2002 gegründet
- 8 Standorte in EU und USA, verbunden mit 68 Ländern
- 300+ Hersteller und Marken
- 25.000 regelmäßige Nutzer
- 1,4 Milliarden Euro Transaktionsvolumen
- 100 % eBusiness-Quote