



FUJITSU

FUJITSU PERSONAL SYSTEMS

Revell



*Konstruktive
Kundenpartnerschaft durch
den Einsatz von Pen-PCs*

Die Aufgabe

Die Revell AG ist das europaweit führende Unternehmen im Bereich Plastikmodellbau. Das Unternehmen mit Zentrale in Bünde/Westfalen suchte nach einer Lösung für die Steigerung der Beratungsqualität und Besuchsfrequenz mit dem Ziel, den Kundenservice zu verbessern.

Die Lösung

Pen PCs von Fujitsu Personal Systems ermöglichen den Aussendienstmitarbeitern direkt am POS den Austausch von Daten über Bestellungen, Verfügbarkeit, Absatztrends und Sonderaktionen mit dem zentralen Host.

Der Nutzen

Der regelmäßige, automatische Datenabgleich mit der Zentrale sichert die Aktualität der Daten und beschleunigt spürbar den Ablauf von der Bestellung bis zur Lieferung. Auf diese Weise spart die Revell AG Zeit und Geld.

Die Pen-PCs von Fujitsu Personal Systems vertiefen die Partnerschaft zwischen der Revell AG und ihren Kunden

Revell AG

Das 1956 in Deutschland gegründete Unternehmen ist Teil des US-amerikanischen Konzerns Binney & Smith. Von der Zentrale in Bünde/Westfalen aus betreut die Revell AG den Einzelhandel in Deutschland, Österreich, den Niederlanden und Belgien. Zu den bekanntesten Handelsmarken des Konzerns zählen Revell Modellbau, Revell Metal, Revell Airbrush und Crayola. Vor drei Jahren hat das Unternehmen seine Außendienstmitarbeiter mit Pen-PCs von Fujitsu Personal Systems ausgestattet.

Die Zielsetzung

Ziel war es, im direkten Kundenkontakt den aktuellen Lagerbestand im Gehen und Stehen aufnehmen zu können und die Kommunikation zwischen den Sachbearbeitern in der Zentrale und den Außendienstmitarbeitern zu verbessern. Es sollte möglich sein, aktuelle Daten abzurufen und sie den Kunden verständlich darzustellen. Die Außendienstmitarbeiter sollten nicht länger nur verkaufen, sondern informationsgestützt beraten können. Dazu der Leiter IT und Administrative Services der Revell AG, Manfred Abel: „Die Technik sollte sich unseren Bedürfnissen unterordnen und nicht umgekehrt.“ Mitte 1995 entschloß sich die Revell AG für die Pen-PCs von Fujitsu Personal Systems.

FUJITSU

FUJITSU PERSONAL SYSTEMS



"Schnell und jederzeit verfügbare, PC-basierte Entscheidungshilfe, so klein, daß sie im Gehen und Stehen bedient werden kann."

Revell

Die Lösung

Heute liegen dem Gebietsrepräsentanten alle kundenrelevanten Daten in seinem Pen-PC vor und er kann sie mit beliebigen Abfragen verknüpfen. Darüber hinaus stellen die Außendienstmitarbeiter während des Kundenbesuchs den aktuellen Lagerbestand fest. Die Dateneingabe kann wahlweise über eine virtuelle Tastatur, die Handschrifterkennung oder den Stift erfolgen. So können beispielsweise die derzeitige Liefersituation bestimmter Artikel sowie die Verkaufszahlen einer vergangenen Zeitperiode zusammengeführt werden und dann als Grundlage für ein strukturiertes Beratungsgespräch benutzt werden, das alle Bedürfnisse des Kunden umfaßt.



Erzielte Vorteile

Über einen PC-Server, der mit mehreren Modems ausgestattet ist, wird zwischen dem zentralen Host und den Pen-PCs mindestens einmal pro Tag entweder über Fest- oder Mobilnetzleitungen ein Datenabgleich durchgeführt, wobei der Austausch der systembedingt sehr großen Datenmengen nach längstens einer Minute abgeschlossen ist. Über das eingebaute Modem erhalten jetzt die mobilen Mitarbeiter wertvolle Informationen über Verkaufsaktionen, die allgemeine Marktsituation und das Verhalten der Mitbewerber.



"Die Implementierung der Fujitsu Personal Systems Pen-PCs in unsere Außendienststrukturen ist ein Projekt, das alle Beteiligten völlig zufriedengestellt hat. Wir können uns einen Arbeitstag ohne die effiziente Unterstützung unsererer Fujitsu Personal Systems Pen-PCs gar nicht mehr vorstellen." so Manfred Abel.



**Fujitsu Personal Systems
Deutschland GmbH**
Frankfurter Ring 211
D-80807 München, Deutschland
Tel.: (49) 89-32378-170
Fax.: (49) 89-32378-263

**Fujitsu Personal Systems
Europe**
71b, rue des Hautes Pâtures
92737 Nanterre Cedex
France
Tel.: (33) 01 55 66 86 86
Fax.: (33) 01 47 85 91 59
www.fpsi.fujitsu.com

Fujitsu Personal Systems Ltd
2, Longwalk Road
Stockley Park, Uxbridge
Middx. UB11 1AB
United Kingdom
Tel.: (44) 0181 573 4444
Fax.: (44) 0181 561 0373

**Fujitsu Personal Systems, Inc
Corporate Headquarters**
5200 Patrick Henry Drive
Santa Clara, CA 95054 USA
Tel.: (800) 831-3183
Fax.: (408) 496-0609

Revell AG
Henschelstraße 20 - 30
32257 Bünde
Deutschland
Tel.: +49 (5223) 965 0
Fax.: +49 (5223) 965 488