



Jürgen Poelmeyer

Akquise, aber richtig

Die schnell wachsende PHL Logistik GmbH pflegt und akquiriert ihre Kunden nach einem genau festgelegten System. Dahinter steckt eine CRM-Lösung von Weber Data Service.

Jürgen Poelmeyer ist Vertriebsprofi durch und durch. Der Gründer der früheren P.H.L. Transport-Logistik hat das Akquirieren im Blut, weshalb der 63-jährige Spediteur auch nach der Übergabe des operativen Geschäfts an die nachfolgende Generation weiterhin mit Leidenschaft für neue Geschäftsfelder und Kunden des Familienbetriebs sorgt. Zu den Erfolgsrezepten des Unternehmers zählt die Überzeugung, dass ein potenzieller Neukunde bis zu sieben Mal kontaktiert werden muss. „Wer vorher locker lässt, hat noch nicht alles versucht“, lautet sein Credo.

Um den Akquise-Prozess im gesamten Unternehmen zu systematisieren, suchte Poelmeyer 2014 eine leistungsfähige Vertriebssoftware – ein so genanntes Customer-Relationship-Management-System, kurz CRM. Damit sollte nicht nur die Neukundengewinnung, sondern vor allem auch die Pflege der Bestandskunden intensiviert und wesentlich effizienter gestaltet werden. „Bestandskunden spielen bei unseren Vertriebsaktivitäten die Hauptrolle, denn die bestehenden Beziehungen lassen sich meistens noch deutlich ausbauen“, weiß Ines Franke, die bei PHL im Vertriebsinnendienst arbeitet.

Mit „Disponent CRM“ von Weber Data Service fand PHL eine Lösung, die sich nahtlos in die bestehende IT-Landschaft integrieren ließ. Schließlich arbeitet PHL schon seit vielen Jahren mit dem durchgängigen Transport- und

PHL und Weber

Die PHL Logistik GmbH ist ein mittelständischer Logistikdienstleister mit einem vielseitigen Angebot in den Bereichen Transport- und Lagerwirtschaft. Dabei konzentriert sich PHL auf die Branchen Papier, erneuerbare Energien, medizinische Produkte, Tierfutter und Handelswaren. Das inhabergeführte Unternehmen mit Sitz in Wardenburg verfügt über eine Flotte von 15 eigenen LKW und arbeitet ergänzend mit festen Subunternehmern zusammen, die bundesweit und im angrenzenden Ausland unterwegs sind. Das größte Wachstum realisiert PHL in der Lager- und Kontraktlogistik mit Konzepten für die komplette Produktions-Entsorgung, Kommissionierung und Feinverteilung.

Die Wurzeln des schnell expandierenden Familienbetriebs gehen bis auf das Jahr 1996 zurück. Damals entstand die frühere P.H.L. Transport-Logistik GmbH durch die Ausgliederung des Werkverkehrs einer großen Druckerei, die auch heute noch zu den Großkunden von PHL zählt.

Weber Data Service entwickelt bereits seit 1975 Standardsoftware für Speditionen, Verlager, Transport- und Logistikunternehmen. Die meisten der 38 IT- und Logistikfachleute von Weber Data Service kennen die Anforderungen und Problemstellungen aus eigener Erfahrung und sichern eine professionelle Projektbetreuung – auch über die Einführungsphase hinaus. Zu den Kunden gehören mittelständische Logistikunternehmen und Konzerne in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Warehouse-Management-System „Disponent plus“, das ebenfalls von Weber Data Service stammt. Sämtliche Warenbewegungen werden bei PHL durch die Bielefelder Software gesteuert und abgerechnet. Alle getätigten Umsätze, Relationen und Kundenvereinbarungen sind somit an einem zentralen Ort gespeichert und stehen Disponent CRM für Statistiken und gezielte Marketing-Aktionen zur Verfügung.

Zielgenaue Ansprache

Disponent CRM ist ein Ergänzungsmodul, das speziell für den Bedarf von Logistikdienstleistern entwickelt wurde – 2015 wurde es bei PHL installiert. „Neben der praxisorientierten Funktionalität überzeugte uns die übersichtliche Gestaltung der Arbeitsoberflächen“, erklärt Karin Müller, die gemeinsam mit Ines Franke zu den ersten Anwendern der CRM-Lösung gehörte. CRM erschöpft sich hier nicht nur im Sammeln

Like us
on facebook!





Ausschnitt aus dem PHL-Fuhrpark

von Daten über Tätigkeitsfelder, Größe oder finanzielle Situation bestehender und potenzieller Kunden. „Darüber hinaus generiert das System Erkenntnisse über die Gesamtsituation des Unternehmens und seines Bedarfs aus Sicht der Entscheider“, betont Poelmeyer.

Nur wer seinen Kunden kennen, könne ihn individuell ansprechen, Bedürfnisse wecken und Verkaufschancen realisieren. Disponent CRM unterstütze sein Team im gesamten Prozess der Kundenkommunikation von der zielgenauen Ansprache über die Begleitung konkreter Verkaufsprozesse bis hin zur Betreuung im Kundenservice. „Mit dem Modul ist es für uns jetzt sehr einfach, Serienbriefe, Angebote, Kalkulationen oder Kampagnen zu gestalten und zu verschicken“, bestätigt Franke.

Einfacher Workflow

Um Kunden und Interessenten optimal ansprechen zu können, müssen alle relevanten Abteilungen ihre Aktivitäten auf den Kunden ausrichten. „Maßnahmen müssen abteilungsübergreifend abgestimmt und für andere transparent sein, zumal bei PHL jedes Team-Mitglied den Vertrieb aktiv unterstützt“, erklärt Poelmeyer. Vor diesem Hintergrund haben bei PHL alle Büro-Mitarbeiter Zugriff auf die Kundendaten. Bestimmte Aufgaben können dabei direkt an Kollegen delegiert werden. Die entsprechenden Aufträge erscheinen dann automatisch als

Meldung am jeweiligen Arbeitsplatz. „Wenn ich mit einem Kunden telefoniert habe, muss ich nicht unbedingt auch das daraus resultierende Angebot schreiben“, gibt Franke ein Beispiel für die einfache Art der Arbeitsteilung.

Auch die Erinnerungen und Wiedervorlagen laufen bei PHL jetzt digital und automatisch. Die Kundenakte in Papierform hat bei dem Logistikdienstleister ausgedient: Disponent CRM fasst sämtliche Daten eines Kunden aus Marketing, Vertrieb und Customer Service in einer elektronische Akte – kurz E-Akte –

zusammen. „Das verschafft uns eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden und seine Wünsche, noch während wir ihn am Telefon haben“, sagt Müller. Auf diese Weise habe man bereits so manches Zusatzgeschäft gewonnen, wobei der Fokus klar auf der Lager- und Kontraktlogistik liegt. „Wir wollen für unsere Kunden nicht nur die Transporte übernehmen, sondern nach Möglichkeit der Komplettanbieter für die gesamte Logistik sein“, gibt Poelmeyer die Richtung vor.

Dass der Unternehmensgründer mit dieser Strategie richtig liegt, beweist sein aktuelles Bauprojekt: Derzeit entsteht in Wardenburg eine neue Firmenzentrale mit einer abgeschlossenen Lagerfläche von über 4.100 m² und vielen Möglichkeiten für angrenzende Dienstleistungen. Zur Eröffnung im Herbst 2016 werden die meisten Palettenstellplätze bereits vermietet sein.

Mit „Disponent CRM“ fand PHL eine Lösung, die sich nahtlos in die bestehende IT-Landschaft integrieren ließ.



„CRM-Erstanwenderinnen“ Karin Müller (oben) und Ines Franke (unten)

ger