

# **Handbuch WÜDESTO Analytics**

Adolf Würth GmbH & Co. KG

**NUR FÜR DEN INTERNEN GEBRAUCH!**

Version 1.0

30. März 2023

## WÜDESTO Analytics

### Inhaltsverzeichnis

1	Einführung .....	3
2	Leitfragen für den Außendienstmitarbeitenden (ADM) .....	5
2.1	Wie kann ich mich mithilfe von WÜDESTO Analytics auf den Kundenbesuch vorbereiten? .....	5
2.2	Wann ist das voraussichtliche Lieferdatum der Kundenbestellung? .....	14
3	Leitfragen für den Bezirksleiter (BL) .....	16
3.1	Wie entwickeln sich die WÜDESTO-Aktivkunden in meinem Bezirk? .....	16
3.2	Wie kann ich eine ausgewählte Gruppe an Verkäufern analysieren? .....	20
3.3	Welche Kataloge werden in meinem Bezirk bereits stark fokussiert? Wo erkenne ich Potenziale? .....	21
4	Leitfragen für die Assistenten des Vertriebsleiters .....	22
4.1	Wie entwickeln sich die WÜDESTO-Aktivkunden in meiner Vertriebsregion? Wie kann ich neue Ziele für WÜDESTO entwickeln? .....	22
4.2	Wie kann ich eine ausgewählte Gruppe an Verkäufern analysieren? .....	26
5	Rückfragen .....	26

## **WÜDESTO Analytics**

### **1 Einführung**

Für WÜDESTO besteht ein Analysetool, das WÜDESTO Analytics. Zahlen über die Bestellungen, Auftragswerte, das Verhalten der Kunden und Trends sind hier ersichtlich; ganz schlicht, es können WÜDESTO Livedaten einfach und ansprechend ausgelesen werden. Individuell werden Informationen hinzu- oder abgewählt und so komplexe Sachverhalte und Zusammenhänge anschaulich visualisiert.

Neben Schulungen und einem ersten Einblick in das Tool, kann das vorliegende Papier als Idee dienen, Kundenbesuche zu planen, den Fokus auf die richtigen und wichtigen Themen zu legen und somit die gesteckten Ziele durch gehaltvolle Informationen umzusetzen.

Die folgenden Fallfragen sind als Ideengeber und Interpretationsanreiz zu verstehen. Für die Rollen des ADM´s, BL´s und die Assistenten der VL´s ist der Aufbau gegliedert. Grundsätzlich können alle Diagramme und Daten für viele weitere Analysemöglichkeiten dienen.

Im Folgenden wird häufig auf den Begriff WÜDESTO Kataloge eingegangen, darunter sind die folgenden Produktbereiche zu verstehen:

- Schränke auf Maß
- Italienische Möbelfronten
- Acrylglas Fronten

## **WÜDESTO Analytics**

- Zuschnitte
- Alurahmen
- Holzschubladen
- Fertigzargen und Dekorladen
- Raumhohe Schiebetüren
- Insektenschutz
- Sonnenschutz
- Vorbaurolladen
- Grill/Outdoor Küche

Die einzelnen Fallfragen sind wie folgt aufgebaut:

- Beispielfrage
- Name des Diagramms und wo es zu finden ist
- Was sagt das Diagramm aus?
- Anwendungsbeispiel

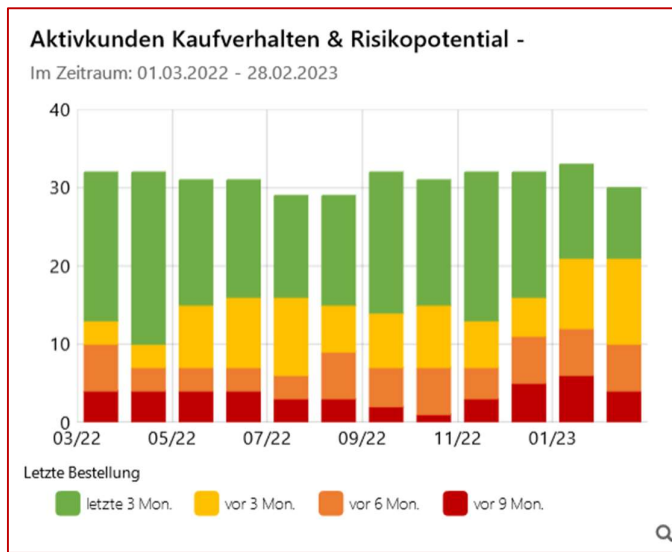
## WÜDESTO Analytics

### 2 Leitfragen für den Außendienstmitarbeitenden (ADM)

#### 2.1 Wie kann ich mich mithilfe von WÜDESTO Analytics auf den Kundenbesuch vorbereiten?

Schritt 1: Ich schaue mir die drohenden Verlustkunden an

##### BI Analytics → Kundenpotenzial



##### Aktivkunden Kaufverhalten & Risikopotenzial

Mit farblicher Abstufung ist schnell ersichtlich, wie viele Kunden innerhalb von 3 Monaten, vor 3 Monaten, vor 6 Monaten oder vor 9 Monaten zuletzt gekauft haben. Für eine detailliertere Übersicht kann das Diagramm „Kundenpotenzial-Aktivkunden – nicht

gekauft seit x Monaten“ darunter verwendet werden.

**Anwendungsbeispiel:** Innerhalb der Kunden-Besuchsvorbereitung schaue ich meine drohenden Verlustkunden durch den Filter „rot“ an. So kann ich meine Kunden wieder auf WÜDESTO

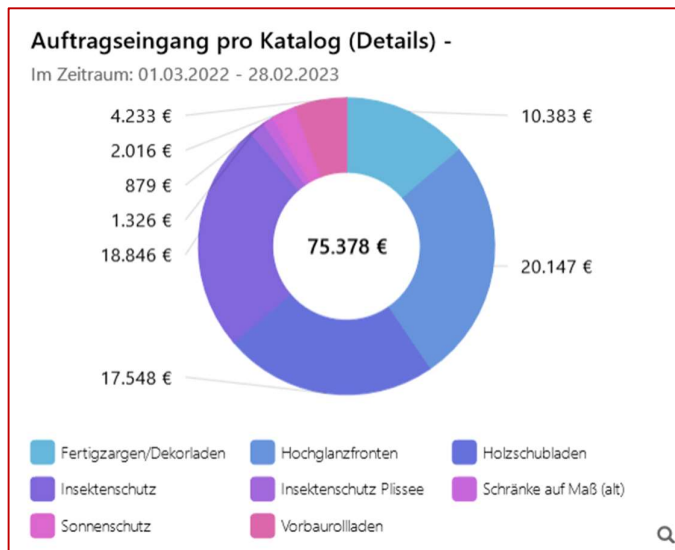
## WÜDESTO Analytics

aufmerksam machen und erneut von WÜDESTO begeistern, sodass ich keine Verlustkunden verzeichne.

**Tipp:** Wenn du es genau wissen willst, dann kannst du dir die Entwicklung ganz genau im Kreisdiagramm je Monat sehen.

Schritt 2: Ich schaue mir die Katalognutzung an

### BI Analytics → Katalognutzung



### Auftragseingang pro Katalog

In einem Kreisdiagramm ist ersichtlich, welche Kataloge frequentiert sind. Es ist wie bei jedem Diagramm möglich, durch einen Doppel-Klick auf den Katalog in der Legende einzelne Kataloge auszublenden.

**Anwendungsbeispiel:** Ich erkenne, dass ich in der letzten Zeit

überwiegend Hochglanzfronten und Insektenschutz verkaufe, ich möchte in Zukunft meinen Fokus zudem auf Sonnenschutz und Vorbaurolläden legen.

## WÜDESTO Analytics

**Tipp:** Spiele hier mit den Betrachtungszeiträumen, um noch tiefere Einblicke in die Entwicklung zu erhalten.

Datum - Standard 12 Monate rollierend

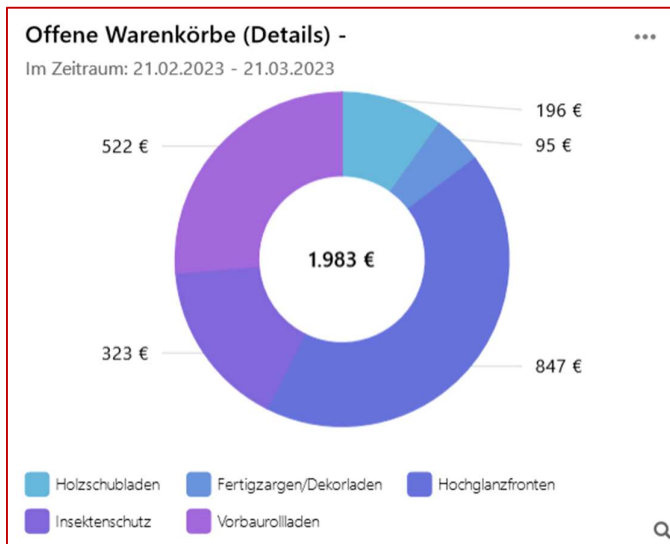
01.03.2022 - 28.02.2023

- Heute
- Gestern
- Diese Woche
- Dieser Monat
- Dieses Quartal
- Dieses Jahr
- Letzte Woche
- Letzter Monat
- Letztes Quartal
- Letztes Jahr
- Letzte 12 Monate**
- Individuell

## WÜDESTO Analytics

### Schritt 3: Offene Warenkörbe betrachten

#### BI Analytics → Kundenpotenzial



Dieses Diagramm zeigt die offenen Warenkörbe der Kunden. Auch hierbei erfolgt die Gliederung nach Katalogen. Durch einen Doppel-Klick auf das entsprechende „Kuchenstück“ im Diagramm wird eine Auflistung der Kunden mit dem jeweiligen Auftragswert ausgewiesen. Diese offenen Warenkörbe können genutzt

werden, um bei der Besuchsvorbereitung nach den aktuellen Projekten der Kunden zu fragen und sie zu erinnern, geplante Aufträge abzuschließen.

**ACHTUNG:** Es sollte nicht offen angesprochen werden, dass sich noch Konfigurationen im Warenkorb befinden, dies kann dazu führen, dass sich der Kunde überwacht fühlt- es gilt ihn geschickt an seine Projekte zu erinnern.

**Anwendungsbeispiel:** Durch einen Doppel-Klick auf den Balken „Holzschublade“ sehe ich, dass der Kunde „Müller“ noch einen offenen Warenkorb von 2.000€ im Katalog Holzschubladen hat. Beim nächsten Besuch spreche ich den Kunden auf seine aktuellen Projekte an, frage ihn, was gerade im



## WÜDESTO Analytics

Möbelbau gefragt ist. Er erzählt mir von der Konfiguration in WÜDESTO und ich überzeuge ihn, den Auftrag abzuschicken oder beantworte ihm noch offene Fragen zur Konfiguration und der Kunde Müller bestellt für 2.000€ im Katalog Holzschubladen.

**Tipp:** Schaue dir die Warenkörbe deines Kunden an, dann siehst du was ihn beschäftigt und danach kannst du direkt ins Kundenprofil abspringen (siehe Schritt 4).

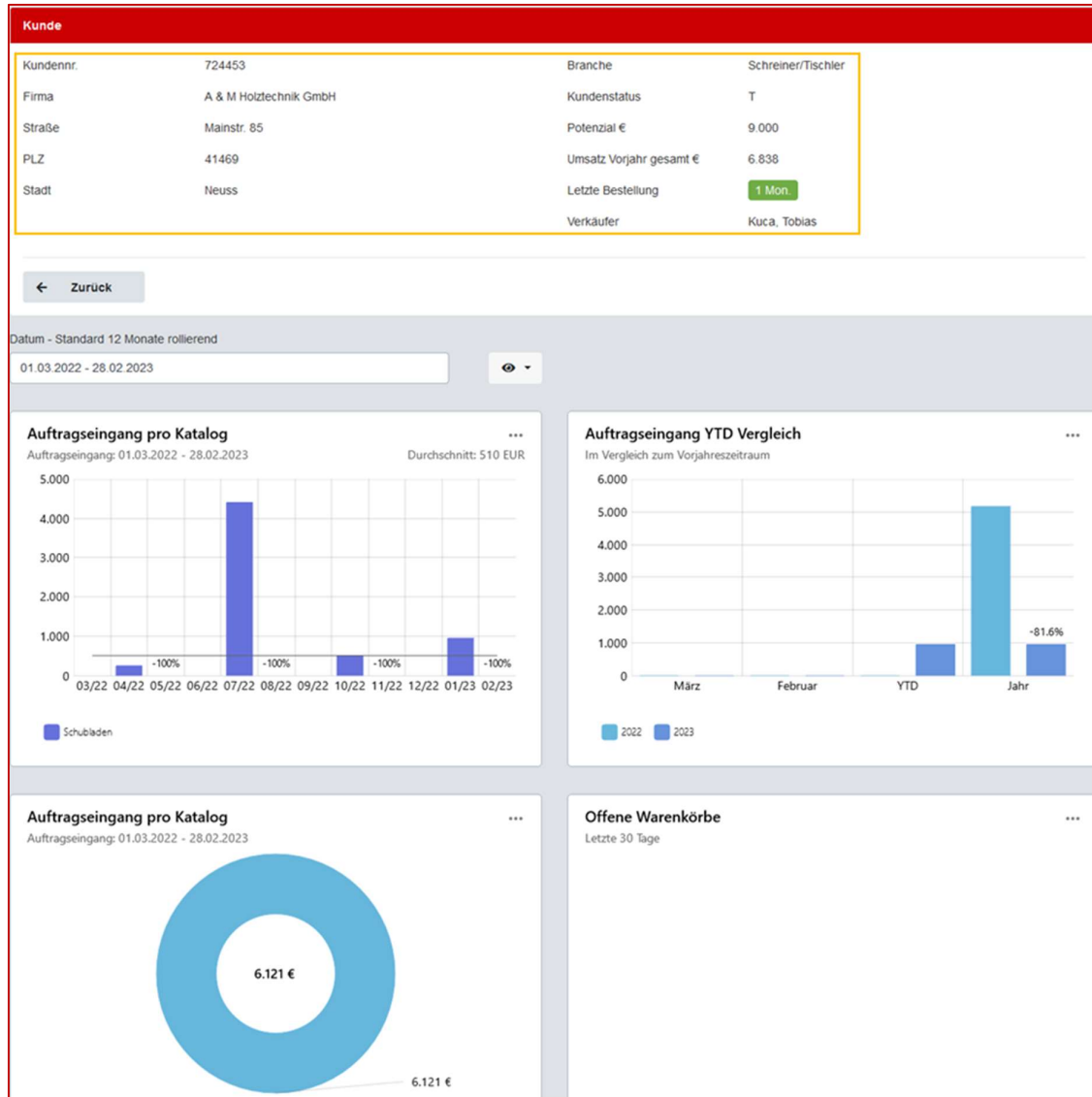
Schritt 4: Kundenprofil öffnen

### BI Analytics → Alle Kunden

Warenkorbnr.	Bestelldatum	Bestellwert
DE1000639867	22.01.2023	505,00 €
DE1000634545	13.01.2023	444,22 €
DE1000592531	06.10.2022	511,12 €

In der Übersicht „Alle Kunden“ kann das Kundenprofil durch die Eingabe der Kundennummer oder eines anderen Merkmals geöffnet werden.

# WÜDESTO Analytics



## WÜDESTO Analytics

Die Informationen sind mit folgendem Hintergrund zu interpretieren:

- Umsatz Vorjahr (bedeutet Gesamtumsatz AWKG)
- Potenzial (bezieht sich auf AWKG)
- Auftragseingang pro Katalog (Was kauft der Kunde bereits → Umkehrschluss: Was kauft er noch nicht?)
- Offene Warenkörbe
- Letzte Bestellungen (Details sind ganz unten ersichtlich)

Warenkorbnr.	Bestelldatum	Bestellwert
DE1000679288	21.03.2023	103,44 €
DE1000667579	06.03.2023	958,32 €
DE1000663652	27.02.2023	1.222,04 €
DE1000658907	20.02.2023	253,20 €
DE1000657674	16.02.2023	649,28 €
DE1000645462	30.01.2023	1.344,85 €
DE1000637863	18.01.2023	411,44 €

In der Übersicht des Kunden ist im unteren Bereich ersichtlich, welchen Bestellwert die bestellten Warenkörbe aufweisen und wann diese erfolgt sind. Es werden die Bestellpositionen mit Preis und Rabatt aufgeführt und der Warenkorb kann eingesehen werden, in dem mit der Warenkorbnr. das Projekt in WÜDESTO geöffnet wird.

**Anwendungsbeispiel:** Zur Besuchsvorbereitung öffne ich die Übersicht des Kunden und checke, wann und was der Kunde zuletzt bestellt hat und ggf. welche offenen Warenkörbe vorhanden sind, dies

## WÜDESTO Analytics

kann ich als Einstieg für das nächste Gespräch über WÜDESTO nutzen und ihn erneut zum Kauf überzeugen.

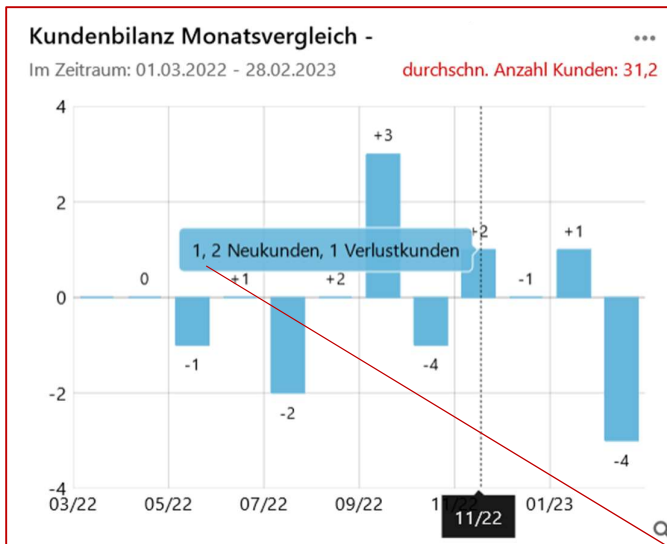
**Tipp:** Jedes Chart kann ich mir auch durch die Funktion „Exportieren“ als PDF abspeichern und ggf. drucken.

Als Resultat einer guten Besuchsvorbereitung behalte ich die Entwicklung meiner Aktivkunden im Blick, wenn sich diese positiv entwickelt, bin ich auf dem Weg zum WÜDESTO-Profi.

## WÜDESTO Analytics

### Schritt 5: Die Kundenbilanz im Monatsvergleich

#### BI Analytics → Kundenpotenzial



#### Kundenbilanz Monatsvergleich

Aufsummiert werden die Verlustkunden (Kunden, die mehr als 12 Monate nicht über WÜDESTO bestellt haben) gegenüber den Neukunden. So ergibt sich eine Kundenbilanz auf Monatsbetrachtung. Um einen Vergleich zum Vormonat ablesen zu können, wird das Delta ebenso ausgegeben. Das

konkrete Beispiel aus dem Diagramm ist wie folgt zu interpretieren: 1, 2 Neukunden, 1 Verlustkunden bedeutet:

- 1 = Aktivkundenbilanz entwickelt sich um +1
- 2 Neukunde gewonnen
- 1 Kunden verloren

+2 über dem Balken entspricht der Entwicklung zum Vormonat

## WÜDESTO Analytics

**Anwendungsbeispiel:** Mein Commitment ist die Aktivkundensteigerung in WÜDESTO. Durch dieses Diagramm kann ich meine Entwicklung festhalten.

**Tipp:** Halte dich immer über der Wasserlinie. 😊

### 2.2 Wann ist das voraussichtliche Lieferdatum der Kundenbestellung?

#### Status → Bestellungen

▼ 2172920361	0029423818	20.03.2023	03.04.2023	0	222089	Bestellung	TZ Tischlerzentrum GesmbH
<b>Besteller 222089</b> Michael Büttner Coburger Str. 68 96486 Lautertal  @ schreineribuettnr@gmx.de ☎ 09561 69472		<b>Status</b> Änderung am 20.03.2023 09:57  Status <input checked="" type="checkbox"/> Bestellung <input type="checkbox"/> Arbeitsvorbereitung <input type="checkbox"/> Produktion <input type="checkbox"/> Versand		<b>Liefertermine (10 AT)</b> Änderung am 20.03.2023 09:57 Lieferdatum 03.04.2023			

Suche über Kundennummer, Bestellnummer oder Auftragsnummer.

Hier: Die Bestellung des Kunden wird voraussichtlich am 03.04.2023 beim Kunden sein.

**Anwendungsbeispiel:** Mein Kunde ruft an und fragt nach dem Lieferdatum seiner Bestellung, ich kann direkt in WÜDESTO Analytics seine Kundennummer eingeben und ihm das voraussichtliche Lieferdatum nennen – so werde ich zum Lieblingsverkäufer:in meines Kunden.

## **WÜDESTO Analytics**

### **Status → Blockiert**

Wenn der Auftrag in dem Reiter „Blockiert“ auftaucht, kann dies folgende Gründe haben: Bonitätsprüfung notwendig, Fehler in der Bestellung (fehlerhafte Konfiguration) oder zu niedriger KA (Kalkulationsaufschlag). Dann muss der Auftrag in SAP überprüft werden. Sollte das Problem unklar sein, kann auf das Beschlägecenter zugegangen werden (Tel.: +497940 151200).

Hinweis: In dieser Übersicht befinden sich alle blockierten Aufträge unabhängig von der Verkäuferzuordnung.

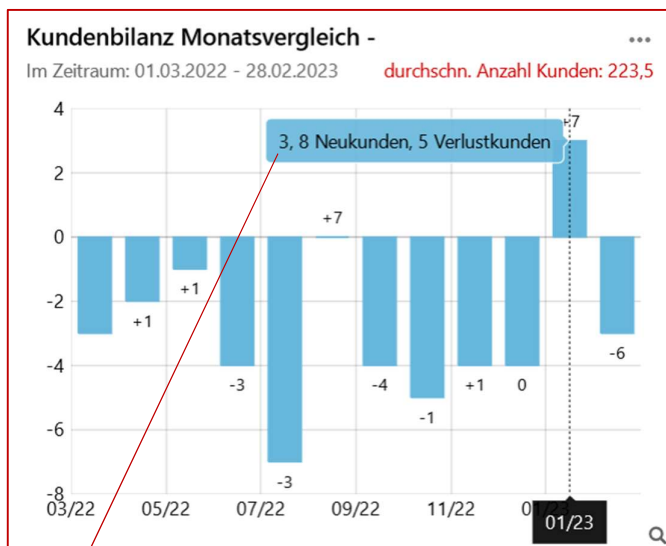
## WÜDESTO Analytics

### 3 Leitfragen für den Bezirksleiter (BL)

#### 3.1 Wie entwickeln sich die WÜDESTO-Aktivkunden in meinem Bezirk?

Schritt 1: Ich schaue mir die Aktivkundenbilanz an

#### BI Analytics → Kundenpotenzial



#### Kundenbilanz Monatsvergleich

Aufsummiert werden die Verlustkunden (Kunden, die mehr als 12 Monate nicht über WÜDESTO bestellt haben) gegenüber den Neukunden. So ergibt sich eine Kundenbilanz auf Monatsbetrachtung. Um einen Vergleich zum Vormonat ablesen zu können, wird das Delta ebenso

ausgegeben. Im konkreten Beispiel:

3,8 Neukunden, 5 Verlustkunden bedeutet:

- 3= Aktivkundenbilanz entwickelt sich um +3
- 8 Neukunde gewonnen
- 5 Kunden verloren



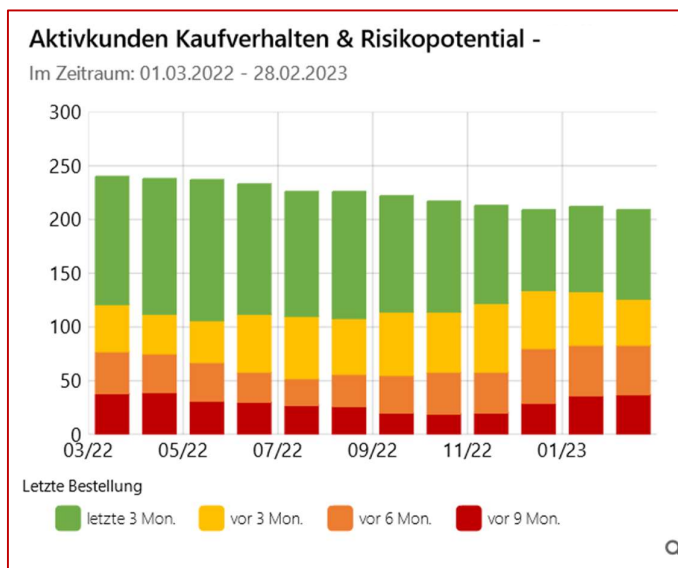
## WÜDESTO Analytics

+7 über dem Balken entspricht der Entwicklung zum Vormonat

**Anwendungsbeispiel:** Das Commitment in meinem Bezirk ist die Aktivkundensteigerung in WÜDESTO. Durch diese Charts kann ich die Entwicklung in meinem Bezirk festhalten.

Schritt 2: Ich schaue mir die drohenden Verlustkunden an

### BI Analytics → Kundenpotenzial



### Aktivkunden Kaufverhalten & Risikopotenzial

Mit farblicher Abstufung ist schnell ersichtlich, wie viele Kunden innerhalb von 3 Monaten, vor 3 Monaten, vor 6 Monaten oder vor 9 Monaten zuletzt gekauft haben. Für eine detailliertere Übersicht kann das Diagramm „Kundenpotenzial-

Aktivkunden – nicht gekauft seit x Monaten“ darunter verwendet werden.

**Anwendungsbeispiel:** Innerhalb der Vorbereitung und in den Mini-Reviews mit meinen Verkäufern schaue ich mir drohende Verlustkunden durch den Filter „rot“ an. Gemeinsam markieren wir die Kunden im Zukunftsplan. So kann der Verkäufer den drohenden Verlustkunden beim nächsten Besuch

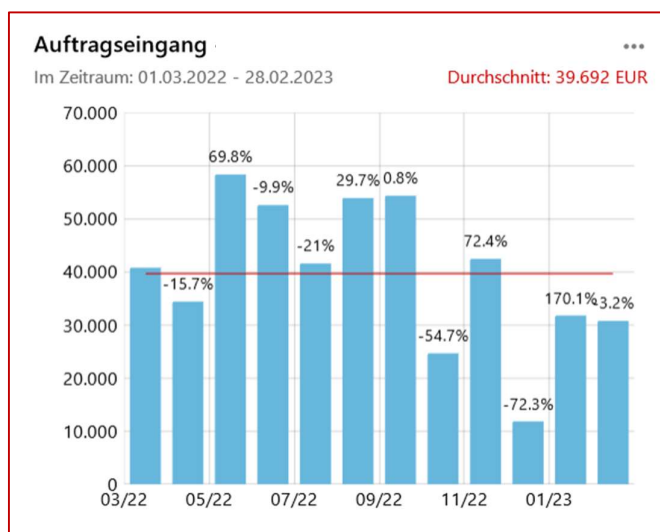
## WÜDESTO Analytics

auf WÜDESTO aufmerksam machen und erneut von WÜDESTO begeistern, sodass mein Bezirk keine Verlustkunden verzeichnet. Meinen Verkäufer begleite und befähige ich bei der Analyse und gebe ihm Impulse, sodass er in Zukunft selbständig auf seine potenziellen Verlustkunden achtet.

**Tipp:** Wenn du es genau wissen willst, dann kannst du dir die Entwicklung ganz genau im Kreisdiagramm je Monat sehen.

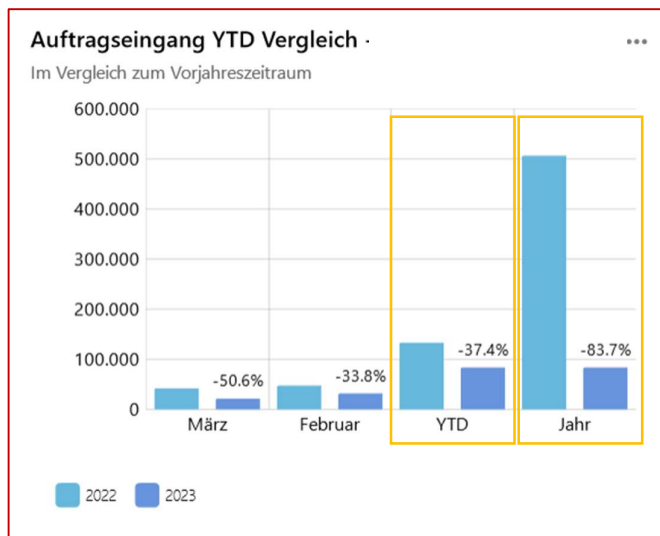
Schritt 3: Ich schaue mir die Auftragsentwicklung an

### BI Analytics → Auftragseingang



**Auftragseingang** in einem individuell einstellbaren Zeitraum. Grundlage sind Monate und der Eurowert inkl. Durchschnittswert. Hinweis: Auftragswert ist nicht gleich Umsatz.

## WÜDESTO Analytics



**Auftragseingang YTD** (Year to Date = Jahresbeginn bis heute)

Die Zahlen vom 01.01. dieses Jahr bis heute summiert im Vergleich zum gleichen Vorjahreszeitraum. Aufsummierter Auftragseingang dieses Jahres im Vergleich zum Gesamtauftragseingang des letzten Jahres.

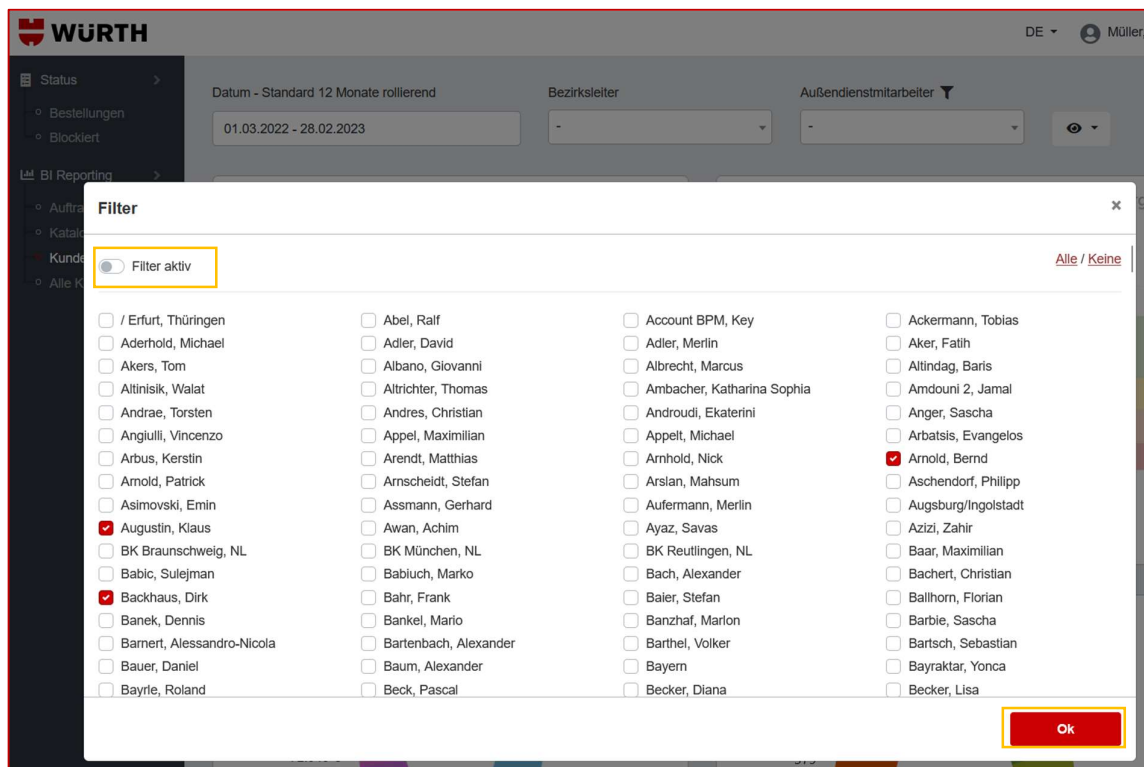
**Anwendungsbeispiel:** Ich sehe, dass sich der Auftragseingang in meinem Bezirk im Vergleich zum Vormonat/Vorjahr besser/schlechter entwickelt und kann daraus entsprechende Maßnahmen ableiten, um einem Negativtrend entgegenzusteuern.

**Tipp:** Jedes Chart kann ich mir auch durch die Funktion „Exportieren“ als PDF abspeichern und ggf. drucken.

## WÜDESTO Analytics

### 3.2 Wie kann ich eine ausgewählte Gruppe an Verkäufern analysieren?

Filterfunktion nutzen, nach der Auswahl den Filter „aktiv setzen“ und mit „OK“ bestätigen



**Anwendungsbeispiel:** Ich möchte mit ausgewählten Verkäufern den Fokus auf WÜDESTO setzen, durch den individuellen Filter kann ich den Fortschritt dieser Verkäufer kontrollieren.

**Tipp:** Jeder Verkäufersname, der hier nicht gelistet ist, tätigt keinen Umsatz mit WÜDESTO.

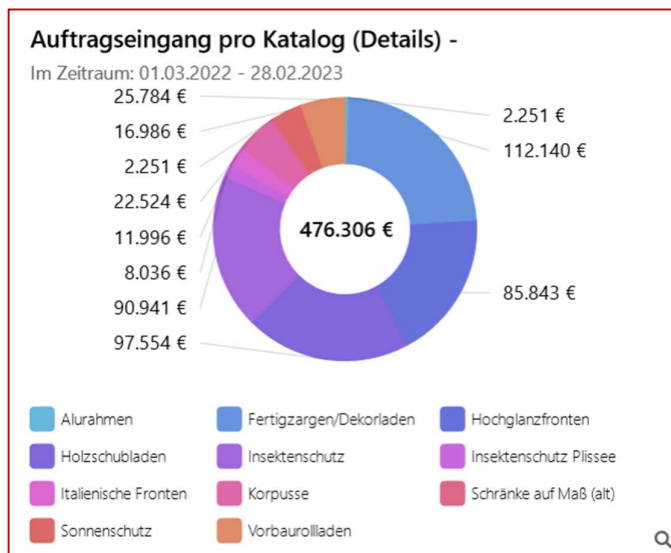
## WÜDESTO Analytics

### 3.3 Welche Kataloge werden in meinem Bezirk bereits stark fokussiert?

#### Wo erkenne ich Potenziale?

Schritt 1: Ich schaue, welche Kataloge häufig genutzt werden und welche weniger. Hier erkenne ich Potenziale

#### BI Analytics → Katalognutzung



Dieses Diagramm zeigt, welche Kataloge stark genutzt werden und bei welchen Fachbereichen Unterstützung oder Schulungen notwendig sind.

**Anwendungsbeispiel:** Der Katalog Holzschubläden wird bereits häufig verwendet, im Bereich Sonnenschutz, Vorbaurolläden und Schränke auf Maß erkenne ich enormes Potenzial

und fokussiere dies zudem.

**Tipp:** Kataloge, die noch nicht stark frequentiert sind, können mithilfe von Schulungen thematisiert werden.

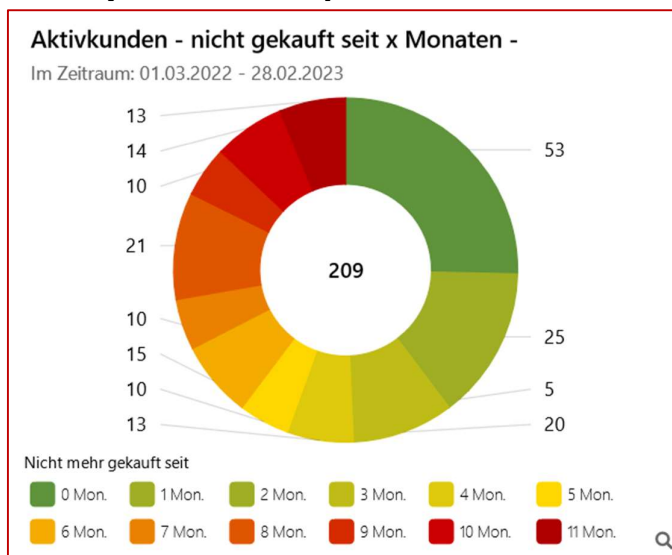
## WÜDESTO Analytics

### 4 Leitfragen für die Assistenten des Vertriebsleiters

#### 4.1 Wie entwickeln sich die WÜDESTO-Aktivkunden in meiner Vertriebsregion? Wie kann ich neue Ziele für WÜDESTO entwickeln?

Schritt 1: Ich schaue mir die Aktivkunden und drohenden Verlustkunden an

##### BI Analytics → Kundenpotenzial



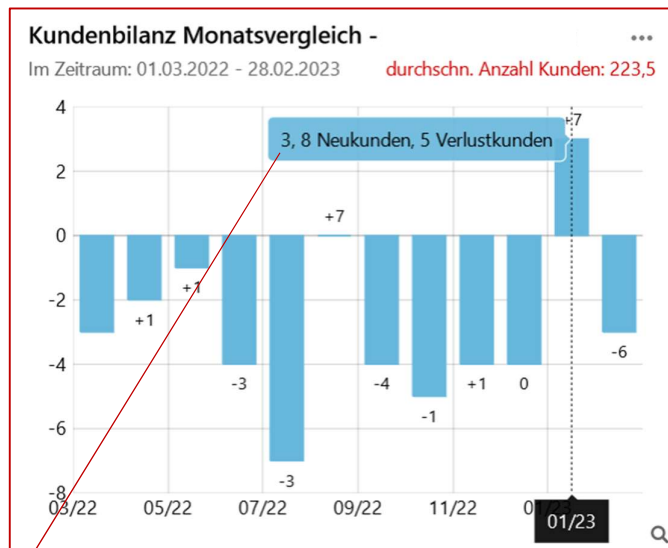
**Aktivkunden** zeigt die Anzahl der Aktivkunden in WÜDESTO (in diesem Fall sind es 209 Aktivkunden), zudem wird die Dauer angegeben, wann der Kunde das letzte Mal bei WÜDESTO bestellt hat. Durch einen Doppel-Klick auf die entsprechende Farbe öffnet sich die Übersicht der Kunden, die in diesem Zeitraum zuletzt gekauft

haben.

## WÜDESTO Analytics

Schritt 2: Ich betrachte die Entwicklung der Neu- und Verlustkunden an

### BI Analytics → Kundenpotenzial



### Kundenbilanz Monatsvergleich

Hier wird mir meine Kundenbilanz angezeigt, dies bedeutet, dass meine Neukunden den Verlustkunden gegenübergestellt werden.

3, 8 Neukunden, 5 Verlustkunden bedeutet:

- 3= Aktivkundenbilanz entwickelt sich um +3
- 8 Neukunde gewonnen
- 5 Kunden verloren

+7 über dem Balken entspricht der Entwicklung zum Vormonat

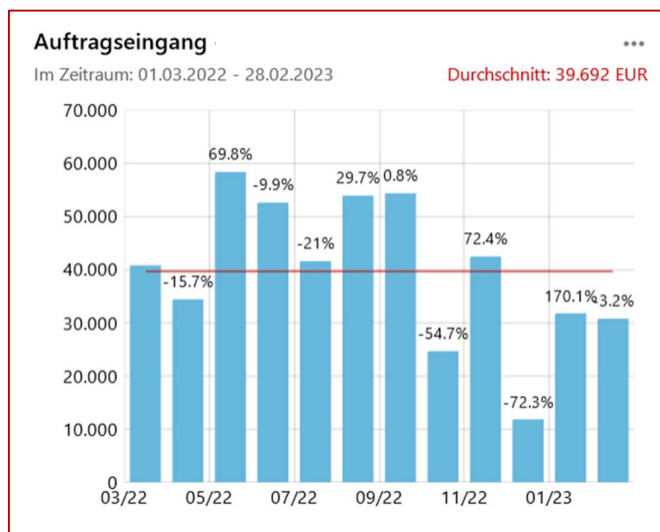
**Anwendungsbeispiel:** Das Commitment in der VR ist die Aktivkundensteigerung in WÜDESTO. Durch dieses Diagramm und das zuvor kann ich die Entwicklung in meiner VR festhalten.

## WÜDESTO Analytics

**Tipp:** Jedes Chart kann ich mir auch durch die Funktion „Exportieren“ als PDF abspeichern und ggf. drucken.

Schritt 3: Die Entwicklung der Auftragseingänge schaue ich mir dann an

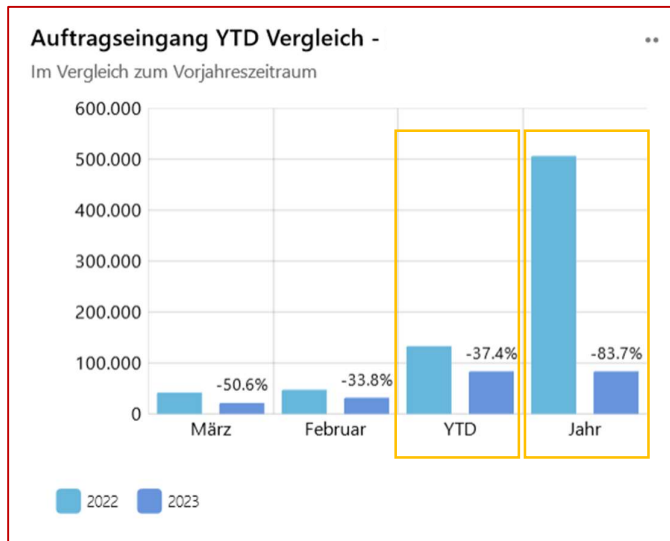
### BI Analytics → Auftragseingang



**Auftragseingang** in einem individuell einstellbaren Zeitraum. Grundlage sind Monate und der Eurowert inkl. Durchschnittswert. Hinweis: Auftragswert ist nicht gleich Umsatz.



## WÜDESTO Analytics



**Auftragseingang YTD** (Year to Date = Jahresbeginn bis heute)

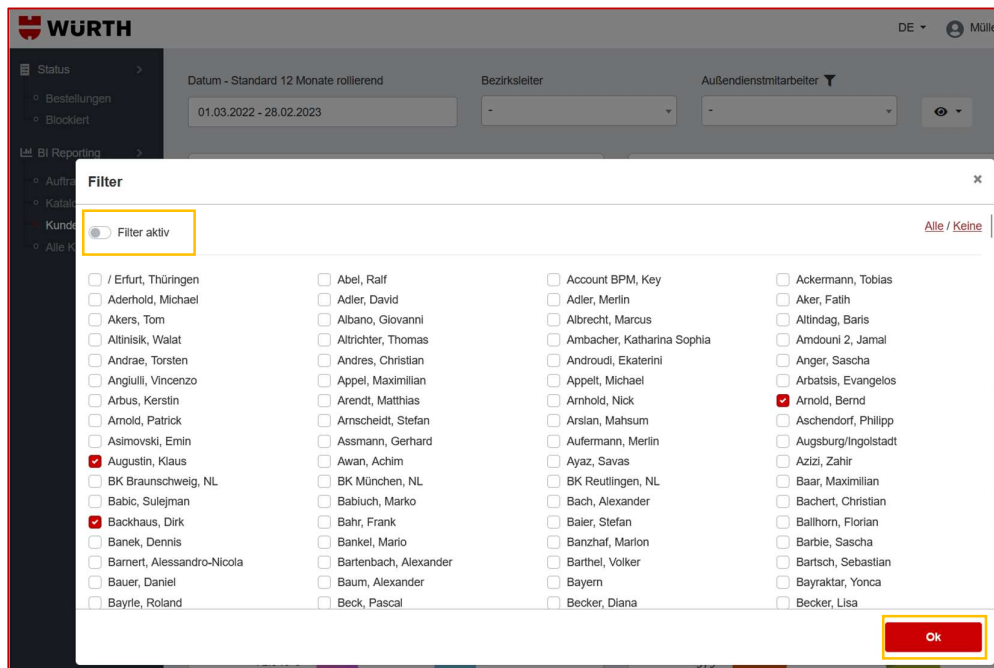
Die Zahlen vom 01.01. dieses Jahr bis heute summiert im Vergleich zum gleichen Vorjahreszeitraum. Aufsummierter Auftragseingang dieses Jahres im Vergleich zum Gesamtauftragseingang des letzten Jahres.

**Anwendungsbeispiel:** Ich erkenne die monatliche/aufgelaufene Auftragsentwicklung und kann ablesen, wenn der Trend eine positive/negative Entwicklung beginnt. Sollte die Entwicklung negativ sein, kann ich mir gemeinsam mit meinem Vertriebsleiter Ziele und Maßnahmen überlegen, um dieser Entwicklung gegenzusteuern.

## WÜDESTO Analytics

### 4.2 Wie kann ich eine ausgewählte Gruppe an Verkäufern analysieren?

Filterfunktion nutzen und nach der Auswahl den Filter „aktiv setzen“ und mit „OK“ bestätigen



## 5 Rückfragen

Bei Fragen gerne melden an:

Laura Gronbach

telefonisch unter +49 7940 152 447 oder via E-Mail an [laura.gronbach@wuerth.com](mailto:laura.gronbach@wuerth.com)