

# COMPUTERWOCHE



www.computerwoche.de

## ENTERPRISE Architecture Management

*Konzepte, Strategien  
und Produkte für mehr  
Ordnung in der IT.*

## Papstar führt ein neues CRM-System ein

*Wegen der kundennahen Ausrichtung und der Vielfalt an Papierprodukten war eine branchenspezifische Software gefragt*

Die auf Grußkarten sowie Partydekoration und -zubehör spezialisierte Firma Papstar steuert ihren Außendienst künftig mit „Compas“, dem CRM-System des gleichnamigen Softwareanbieters.

Die kundennahe Ausrichtung der Prozesse am POS (Point of Sale) erforderte ein System, das viele verschiedene Vertriebsdaten strukturiert abbildet und schnell verfügbar machen, sowie die gesamten Prozesse optimal koordinieren konnte.

Angesichts der unterschiedlichen Vertriebsformate – Cash & Carry, SB-Warenhaus, Supermärkte etc. – und der fast 7000 verschiedenen Artikel musste die CRM-Software zudem eine



Neben dem Produktvertrieb betreibt Papstar auch ein Servicegeschäft

hohe Transparenz sowie Distributionsqualität aufweisen.

Eine Projektbesonderheit war die Aufteilung des Vertriebs in einen Sales- und einen Servicebereich. Sales verantwortet den Vertrieb der Papstar-Artikel, Service deckt alle erbrachten Dienstleistungen für eigene Artikel sowie für Gastmarken wie

Pelikan, Faber-Castell oder 3M ab. Da Papstar auch den POS-Service dieser Marken erbringt, galt es diese ebenfalls im System abzubilden. Zudem waren die mehr als 1000 Servicearbeiter zu koordinieren sowie die Art und Anzahl der erbrachten Services anzulegen. Für die effiziente Koordination der Regalungsgestaltung musste extra ein Modul entwickelt werden.

Vor diesem Hintergrund wird klar, dass für Papstar nur ein CRM-Anbieter in Frage kam, der auf den Konsumgütervertrieb spezialisiert ist. „Branchenorientierte Systeme erfüllen die Anforderungen genauer und ergebnisorientierter“, so Frank Kolvenbach, CRM-Projektleiter bei Papstar (sp)

### Papstar

- Die Papstar Vertriebsgesellschaft mbH & Co. KG in Kall ist ein Sortimentspezialist mit rund 7000 Artikeln aus den Bereichen Einmalgeschirr, gedeckter Tisch, Partydekoration und -zubehör, Papeterie und Grußkarten sowie Hygiene.
- Gegründet als Pappenfabrik Oswald Matheis 1873, gliederte das Unternehmen den Vertrieb 1979 in die Papstar Vertriebsgesellschaft aus.
- Das Unternehmen hat Niederlassungen in Österreich, Spanien, Frankreich, Italien und Schweden.
- Insgesamt beschäftigt es 600 Mitarbeiter.