

CRM

Teekanne optimiert Vertrieb

Die Teekanne GmbH & Co KG, Düsseldorf steuert zukünftig Ihre operativen Vertriebsprozesse anhand eines Customer-Relationship-Management -Systems der Münchner CompAS GmbH. Damit werden alle Vertriebsmitarbeiter des Markenherstellers aus dem Innen- und Außendienst auf Basis eines modernen Informations- und Kommunikationsmanagements in ihrer täglichen Arbeit unterstützt.

VORRANGIGES ZIEL war, einen reibungslosen Informationsfluss zwischen den einzelnen Hierarchiestufen sowie den Anwendern des Innen- und Außendienstes einzurichten. "Der bidirektionale Austausch von Informationen der Key Account Organisation mit der Feldorganisation bringt uns eine neue tagesaktuelle Datenqualität, die uns in die Lage versetzt auf Basis von Fakten und nicht von Meinungen Potentiale und Chancen zu analysieren", erklärt Olaf Rickers, Nationaler Verkaufsleiter Handel. "Teekanne verkauft als Marktführer komplexe Sortimente und bietet dem Handel als Innovationsführer neben einer hohen Wertschöpfung auch die Möglichkeit, sich über diese Warengruppe zu profilieren. Das Wissen über die konkrete Situation im Markt wird uns auf allen Stufen helfen, die individualisierte Vertriebsarbeit im Sinne unserer Kunden weiter zu optimieren", so Rickers.

Trends frühzeitig erkennen

Die rasche Verfügbarkeit von Informationen aus den Outlets trägt entscheidend zur Vertrieboptimierung bei. Die Daten der klassischen Auftragserfassung des Außendienstmitarbeiters werden von CompAS Consumer per Schnittstelle automatisiert in das ERP-System ein-

gespielt. Kontaktdaten und Besuchsberichte stehen den regionalen Verkaufsleitern nun stets tagesaktuell zur Verfügung. Neben der permanenten Überprüfung der Leistungsdurchsetzung sowie der Erfassung und Pflege von Preisspiegeln werden ebenso kurzfristige Fragestellungen durch die Vertriebsleitung initiiert, die nur bei ausgewählten Geschäftstypen oder Vertriebslinien durch den Außendienst zu erfassen sind.

Von der CRM-Lösung CompAS Consumer des Münchner Systementwicklers verspricht man sich weiterhin eine optimierte Einsatzplanung im Vertrieb. So werden Sollbesuche mit Istbesuchen abgeglichen und Kunden mit Regelkontakten ebenso erfasst, wie Talons oder Durchgänge. Ebenfalls wird das komplette Aktionsmanagement abgebildet. Durch die Aktualität der Daten kann die Vertriebsleitung Trendwenden in den Märkten rechtzeitig erkennen und sehr früh entsprechende Korrekturmaßnahmen ergreifen.

Artikelgenaue Umsätze ad hoc

Dem Kundenbetreuer ermöglicht das System Ad-hoc-Auswertungen frei selektierbarer Datenkategorien vorzunehmen. Daten vom ERP-System und dem Data Warehouse werden an das CompAS System übergeben und können von dort auch wieder zurück an das ERP gespielt werden. Im Rahmen eines Besuches verfügt der Mitarbeiter so auf Knopfdruck über artikelgenaue Umsatz- oder Absatzzahlen und kann diese mit dem Kunden diskutieren. Der Datenfluss von CompAS Consumer-Kontaktdaten in das Business Warehouse ist mittelfristig angedacht. Die Wahl der Teekanne Deutschland GmbH

für einen geeigneten Partner zur Realisierung eines CRM-Projekts fiel nach gründlicher Sondierung des Marktes auf die Münchner CompAS GmbH. Das Unternehmen hat sich vorrangig auf die vertriebliche Optimierung in der Konsumgüterbranche spezialisiert und ist mit den besonderen Vertriebsprozessen und der Komplexität dieser Warenkategorie vertraut. „Das Wissen über die speziellen Ansprüche der Lebensmittelbranche und die integrierte Sichtweise unseres ERP-Systems waren neben der vollständigen Abdeckung unseres Anforderungsprofils wichtige Entscheidungskriterien“, erläutert Projektleiter Thomas Luhmer. Grundsätzlich konnte der Systementwickler wegen seiner langjährigen Erfahrung im CRM-Bereich und vielen erfolgreich durchgeführten Projekten mit anderen Markenherstellern (darunter Katjes, Seeburger und Zott) überzeugen. Zusätzlich zum guten Preis-Leistungsverhältnis gaben die Beratungskompetenz der CompAS GmbH und die Benutzerfreundlichkeit von CompAS Consumer letztlich den Ausschlag für die Zusammenarbeit. be ■

Online-Kennziffer: DBM14579

Teekanne GmbH & Co KG,

Düsseldorf, ist das führende Vertriebsunternehmen von Teeprodukten in Deutschland mit einer 125 jährigen Firmengeschichte. Weltweit werden etwa 1500 Mitarbeiter beschäftigt. Niederlassungen befinden sich in sieben verschiedenen Ländern rund um den Globus. Zusätzlich zur Marke Teekanne vertritt das Unternehmen die Marken Teehaus, Sir Winston und Friesen Sonne.



Die CompAS GmbH

ist Anbieter von CRM- beziehungsweise Marketing- und Vertriebsinformationssystemen für den Konsumgüter- und Lebensmittelvertrieb (LEH und GV). Seit der Gründung 1993 werden speziell auf diese Branchen zugeschnittene Lösungen entwickelt.