

COMPUTERWOCHE

NACHRICHTEN ♦ ANALYSEN ♦ TRENDS



24 IT-STRATEGIEN

CRM hilft dem Vertrieb auf die Sprünge

Teekanne koppelt SAP-System mit Vertriebslösung.

Nur wer schnell und exakt weiß, was draußen beim Kunden passiert, kann seine Verkaufsaktivitäten verbessern. Deshalb hat die Teekanne GmbH & Co KG, Düsseldorf, eine CRM-Lösung der Münchner Compas GmbH eingeführt, die auf die Konsumgüterindustrie spezialisiert ist.

Fakten, nicht Meinungen

Die Anwendungssoftware „Compas Consumer“ wird sowohl von den Außendienstlern als auch intern genutzt – für den klassischen Handelsbereich und den Kundensektor Gastronomie/Großverbrauch. Sie soll den Informationsfluss zwischen allen Mitarbeitern – über unterschiedliche Hierarchiestufen hinweg – beschleunigen. „Der bidirektionale Austausch von Informationen der Key-Account- mit der Feldorganisation bringt uns eine neue tagesaktuelle Datenqualität, und die versetzt uns in die Lage, Potenziale und Chancen auf der Basis von Fakten, nicht von Meinungen zu analysieren“, freut sich Olaf Rickers, nationaler Verkaufsleiter Handel bei Teekanne.

Der Außendienst erfasst seine Auftragsdaten in Compas Consumer, von wo aus sie über eine automatisierte Schnittstelle in

das ERP-System SAP R/3 eingespielt werden. Auf diese Weise erhalten die regionalen Verkaufsleiter tagesaktuelle Kontaktdaten und Besuchsberichte, auf deren Grundlage sie vertriebstypische Fragen beantworten können.

Der Kundenbetreuer kann jetzt Ad-hoc-Auswertungen mit frei wählbaren Datenkategorien vornehmen. Die Daten werden aus dem ERP-System in Compas übernommen und wieder dorthin zurückgespielt. Mittelfristig will Teekanne auch den Datenaustausch mit dem Business Warehouse umsetzen. Dank der aktuellen Daten sollen Marketing und Vertrieb jede Trendwende in den Märkten rechtzeitig auf dem Schirm haben. (qua) ♦

Projektsteckbrief

Projektart: Einführung operative Vertriebssteuerung (CRM).

Branche: Handel, Lebensmittel.

Zeitraumen: seit Frühjahr 2008 produktiv im Einsatz.

Produkt: „Compas Consumer“, ERP-System SAP R/3.

Nächster Schritt: Anbindung an das „Business Warehouse“.

Ansprechpartner: Olaf Rickers, Teekanne.