

CRM



BERATUNGSBRIEF

herausgegeben vom



AUSGABE 04/2012 – APRIL

www.CRM-Expert-Slste.de

Döllinghareico:

Wenn es um die Wurst geht – Sales-Force-Automation in acht Wochen

Die Wurst- und Fleischwarenfabrik Döllinghareico GmbH setzt zur Planung und Steuerung sämtlicher Vertriebsprozesse auf die CRM-Branchenlösung für den Konsumgütervertrieb CompAS Consumer – und ist nach kurzer Zeit produktiv.

„Gut, schnell implementierbar und günstig“, das waren die Anforderungen der Geschäftsleitung, so Manfred Schüder, Leiter IT bei Döllinghareico. Dabei waren die Ansprüche an das System sehr genau spezifiziert: Die komplette Integration aller vertrieblichen Prozesse des Unternehmens beim Handel und den Großverbrauchern.

Insbesondere die Kommunikation des Innendienstes und des Key-Account-Managements mit dem Außendienst sollte stringent koordiniert und abgestimmt werden. Neben der gegliederten Speicherung aller Daten war gleichzeitig auch eine Einbindung aller relevanten Daten aus dem ERP-System erforderlich, sodass jeder Mitarbeiter an jedem Ort alle für seine Arbeit notwendigen Informationen verfügbar hat.

Weiterhin soll das CRM zur strukturierten Erhebung aller Daten am POS dienen, um diese für Analysen und Auswertungen bereitzustellen. Döllinghareico möchte damit einen detaillierten und faktenbasierten Einblick in die gängige vertriebliche Arbeit erreichen, um effizient an neuen Produkt-, Aktions- und Marktstrategien arbeiten zu können.

Branchenlösung gegenüber einem CRM-Allgemeinsystem bevorzugt

Manfred Schüder fasst es so zusammen: „Es war uns wichtig, einen Anbieter zu finden, der unsere Sprache und unsere Bedürfnisse versteht und in einem auf die Lebensmittelindustrie ausgerichteten System schlank und flexibel umsetzt.“ Hier fiel die Wahl des Lenkungsausschusses nach einem umfangreichen Auswahlprozess auf die Branchenlösung CompAS Consumer SBS Professional.

„Das System stellt uns bereits im Standard alle notwendigen Funktionen und Module bereit. Damit verfügen wir nun fortlaufend über aktuellste POS-Daten und können so vertrieblich deutlich näher mit unseren Kunden zusammenarbeiten“, so Schüder. Und weiter: „Eine kostenintensive Anpassung an unsere Anforderungen war aufgrund der vorhandenen Funktionalität somit nicht erforderlich.“

Alle Vertriebsdaten übersichtlich auf einen Blick verfügbar

Im Außendienst werden dazu an Tablet-PCs die Informationen aus dem Handel erfasst. Sämtliche Daten zu Artikeln, Platzierungen und Listungen werden im System abgebildet und können exakt ausgewertet werden. Gerade im Bereich der Aktionsplanung und -durchführung können Termine nun deutlich übersichtlicher und vorausschauender koordiniert werden. Sämtliche Outlet-Daten laufen in der Zentrale in Elmsborn zusammen und können von allen Nutzern zentral abgerufen und analysiert werden. Der Vertrieb im Feld bekommt dabei gleichzeitig die aktuellsten Erläuterungen über neue Ein- und Auslistungen, Werbemaßnahmen sowie kunden- und artikelbezogene Absatz- und Umsatzanalysen.

„Eine integrierte Tourenplanung und E-Mail-Einbindung runden das CRM für unsere Anwender vollends ab. Das war eines der besten und schnellsten Projekte, die wir je gemacht haben, und es belastete dabei kaum unsere Ressourcen. Das alles gelang mit CompAS in einem Realisierungszeitraum von nur acht Wochen“, resümiert Schüder abschließend den Nutzen und die Implementierung des Systems für Döllinghareico.