

Kundenzufriedenheit durch effizientes Vertriebsdatenmanagement

Katjes führt CRM-System zur Vertriebsoptimierung ein.

Food Technologie

Magazin für Inhaltsstoffe, Herstellung und Verpackung



Katjes Werk in Emmerich

Die Katjes Fassin GmbH & Co. KG, Emmerich, steuert zukünftig ihre Vertriebsprozesse anhand eines Customer-Relationship-Management (CRM) - Systems der Münchner CompAS GmbH. Damit werden alle Vertriebsmitarbeiter des Markenherstellers aus dem Innen- und Außendienst auf der Basis eines modernen Informations- und Kommunikationsmanagements in ihrer täglichen Arbeit unterstützt.

Leistungsstarke Vertriebsarbeit

Vorrangiges Ziel war die Einrichtung eines reibungslosen Informationsflusses zwischen den einzelnen Anwendern, eine Grundvoraussetzung für effektive und zielgerichtete Planung und Steuerung vertrieblicher Arbeit. „Möchte ein Hersteller auf Dauer eine leistungsstarke und zukunftsgerichtete Vertriebsarbeit etablieren, so ist ein bequemer und nutzenorientierter Umgang mit Kundeninformationen unerlässlich“, erklärt Markus Meßmer, Vertriebsleiter von Katjes Fassin. „CRM soll uns dabei behilflich sein, eine 360°-Sicht auf jeden unserer Kunden und seine speziellen Anforderungen zu erhalten. Die daraus resultierende, individualisierte Vertriebsarbeit steigert dann wiederum die Kundenzufriedenheit und den Kundenwert“, so Meßmer.

Trends frühzeitig erkennen

Von der CRM-Lösung verspricht man sich weiterhin eine verbesserte Strategieplanung im Vertrieb. Das System leistet hierbei besondere Hilfestellung durch die Möglichkeit, Auswertungen frei selektierbarer Datenkategorien vorzunehmen. Meßmer ist davon überzeugt, dass man Entscheidungen, die sich auf verändernde Marktsituationen beziehen, anhand der Datenanalysen vorausschauend fällen kann und somit eine Sicherheit im vertrieblichen Handeln geschaffen wird.

Auch die rasche Verfügbarkeit von Informationen aus den Outlets trägt entscheidend zur Vertriebsoptimierung bei. Die Auftragerfassung des Außendienstes erfolgt zukünftig über mobile Systeme, die per Schnittstelle mit der zentralen ERP in Verbindung stehen. Diese Art der elektronischen Datenaufnahme gewährleistet einen schnellen und vollständigen Informationsaustausch zwischen Innen- und Außendienst. Trendwenden in den einzelnen Märkten können so von der Vertriebsleitung rechtzeitig erkannt und entsprechende Maßnahmen rasch eingeleitet werden – die Grundlage für flexibles Agieren am Markt. Aufgrund der aktuellen und detaillierten Kenntnisse über die einzelnen Outlets kann der Außendienstmitarbeiter gegen-

über den Marktleitern zunehmend die Funktion eines kompetenten Beraters übernehmen. Gerade bezogen auf die Zusammenarbeit von Handel und Herstellern bei der Optimierung des Category-Managements erweist sich ein über die Märkte bestens informierter Außendienst als wertvoller Ansprechpartner. Wichtige Angaben und Erfahrungen zur Platzierungsqualität oder Regalverfügbarkeit gehen nicht verloren und steigern damit wiederum das Absatzpotential der Produkte.

Ganzheitliche IT-Lösung für den Lebensmittelvertrieb

Weitere Vorteile in Form von Datenstrukturierung und -handling entstehen dem Vertrieb von Katjes Fassin vor allem aufgrund verschiedener Funktionen wie zum Beispiel zur Leistungskontrolle, der Preisspiegelübersicht oder dem Erstellen einer Kontakthistorie für den Außendienst. Insgesamt liefert die CompAS GmbH eine ganzheitlich durchdachte IT-Lösung für den Lebensmittelvertrieb, welche eine enge Verzahnung von Unternehmenszielen und CRM-Strategie aufgrund ihrer praxisnahen Applikation herbeiführt.

Branchenspezialisierung als entscheidender Vorteil

Die Entscheidung der Geschäftsleitung für einen geeigneten Partner zur Realisierung eines CRM-



Produktüberprüfung im Außendienst

Projekts fiel nach gründlicher Sondierung des Marktes auf die Münchener 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 bestens vertraut. Grundsätzlich konnte der Systementwickler wegen seiner langjährigen Erfahrung im CRM-Bereich und vielen erfolgreich durchgeführten Projekten mit anderen Markenherstellern überzeugen. Das fundierte Branchen Know-how, die Beratungskompetenz der CompAS GmbH und die Benutzerfreundlichkeit von CompAS Consumer gaben dann letztlich den Ausschlag für die Zusammenarbeit.

Weitere Informationen:
www.katjes.de
www.compas.de