

## CompAS liefert CRM-System zur Vertrieboptimierung

Katjes Fassin steuert die Vertriebsprozesse anhand eines Customer-Relationship-Management-Systems von CompAS. Damit werden alle Vertriebsmitarbeiter des Markenherstellers auf der Basis eines modernen Informations- und Kommunikationsmanagements in ihrer täglichen Arbeit unterstützt.

Die Katjes Fassin GmbH & Co.KG, Emmerich, hat sich für das Customer-Relationship-Management (CRM) - System der Münchener CompAS Gesellschaft für Unternehmensoptimierung mbH entschieden, um künftig die eigenen Vertriebsprozesse zu steuern. Vorrangiges Ziel war die Einrichtung eines reibungslosen Informationsflusses zwischen den einzelnen Anwendern, eine Grundvoraussetzung für eine effektive und zielgerichtete Planung und Steuerung vertrieblicher Arbeit.

„Möchte ein Hersteller auf Dauer eine leistungsstarke und zukunftsorientierte Vertriebsarbeit etablieren, so ist ein bequemer und nutzenorientierter Umgang mit Kundeninformationen unerlässlich“, erklärte Markus Meßmer, Vertriebsleiter von Katjes Fassin. „CRM soll uns dabei behilflich sein, eine 360 Grad-Sicht auf jeden unserer Kunden und seine speziellen Anforderungen zu erhalten. Die daraus resultierende, individualisierte Vertriebsarbeit steigert dann wiederum die Kundenzufriedenheit und den Kundenwert“.

### Trends frühzeitig erkennen

Von der CRM-Lösung CompAS Consumer des Münchner Systementwicklers verspricht man sich bei Katjes Fassin weiterhin eine verbesserte Strategieplanung im Vertrieb. Das System leistet hierbei besondere Hilfestellung durch die Möglichkeit, Auswertungen frei selektierbarer Datenkategorien vorzunehmen. „Entscheidungen bezüglich sich verändernder Marktsituationen können anhand der Datenanalysen vorausschauend gefällt werden und schaffen

so Sicherheit im vertrieblichen Handeln“, erklärte Meßmer.

Auch die rasche Verfügbarkeit von Informationen aus den Outlets trägt entscheidend zur Vertrieboptimierung bei. Die Auftragserfassung 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.

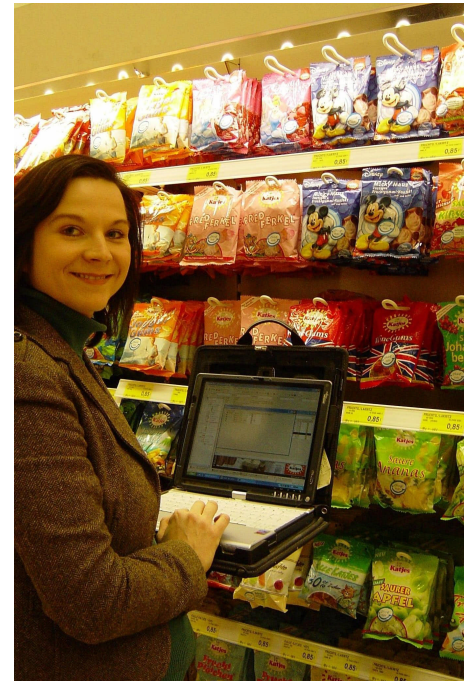
Trendwenden in den einzelnen Märkten können so von der Vertriebsleitung rechtzeitig erkannt und entsprechende Maßnahmen rasch eingeleitet werden – die Grundlage für flexibles Agieren am Markt. Aufgrund der aktuellen und detaillierten Kenntnisse über die einzelnen Outlets kann der Außendienstmitarbeiter gegenüber den Marktleitern zunehmend die Funktion eines kompetenten Beraters übernehmen.

### Ganzheitliche IT-Lösung für den Lebensmittelvertrieb

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.

Weitere Vorteile in Form von Datenstrukturierung und -handling entstehen dem Vertrieb von Katjes Fassin vor allem aufgrund verschiedener Funk-

*Vor Ort alle Daten zur Verfügung zu haben, erleichtert dem Außendienst wesentlich die Arbeit; hier eine Mitarbeiterin von Katjes Fassin am Regal. Mit dem System von CompAS lassen sich Distribution, Preise, Facings, Platzierungen uvm. schnell erfassen.*



tionen wie zum Beispiel zur Listungskontrolle, 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-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.

„Das Wissen über die speziellen Ansprüche der Lebensmittelbranche und die integrierte Sichtweise unseres ERP-Systems waren wichtige Entscheidungskriterien“, erläutert Silke Hermann, IT-Leiterin von Katjes Fassin.

Grundsätzlich konnte der Systementwickler wegen seiner langjährigen Erfahrung im CRM-Bereich und vielen erfolgreich durchgeführten Projekten mit anderen Markenherstellern (u.a. Meggle, Seeberger, Zott) 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. P.R.