

Anwenderbericht

Almdudler®



» Mithilfe von CAS genesisWorld vermitteln wir das Almdudlerlebensgefühl noch authentischer und beschleunigen die Expansion über unsere Landesgrenzen hinaus. «

Sabine Steindl, Projektmanagerin im Finance-Bereich



CAS genesisWorld
xRM und CRM für den Mittelstand



Unverwechselbarer

Gipfelstürmer

Wer kennt sie nicht, Österreichs erfrischendste Kultlimonade – auch in Deutschland und der Schweiz erfreut sich Almdudler stetig wachsender Beliebtheit. Um international zu expandieren, setzen die Macher auf starke Kundenfokussierung und effiziente Vertriebssteuerung. Bestes Beispiel für lebendige Kundenbindung ist der Facebook-Auftritt von Almdudler, der über 220.000 Fans begeistert. Zur Geschäftsstrategie auf Vertriebsstufe gehört das begeisternde Element selbstverständlich auch dazu: Mit der Einführung von CAS genesisWorld nutzt Almdudler Limonade, A. & S. Klein GmbH & Co KG eine zentrale Lösung, in der die Mitarbeiter sämtliche Vertriebskontakte, unter anderem zu Gastronomen, professionell pflegen. "Als Familienunternehmen mit rund 50 Mitarbeitern in unserer Wiener Zentrale setzen wir auf kontinuierliche Beziehungen zu unseren Geschäftspartnern – CAS genesisWorld bildet unsere Prozesse optimal ab", erklärt Sabine Steindl, Projektmanagerin im Finance-Bereich.



Unternehmens-Wissen zentral gesammelt

Vor der CRM-Einführung gab es nur einen vagen Überblick von den gesamten Kundenbeziehungen und Geschäftskontakten des Unternehmens. Das Wissen war in den Köpfen



Branche

Lebensmittel

Ziele/Anforderungen

- Zentrale Lösung zur Pflege sämtlicher Geschäftskontakte und Kundenbeziehungen
- Zugriff für alle Mitarbeiter auf sämtliche Korrespondenz und Telefonate
- Tool zur Steuerung der Vertriebsprozesse
- Unternehmenswissen speichern und abteilungsübergreifend zugänglich machen
- Internationale Ausrichtung unterstützen (z. B. Adressformate)
- Mobiler Einsatz für Außendienst

Nutzen und Vorteile

- Alle Kundeninformationen liegen in einer zentralen Datenbank
- Näher am Kunden und der Wünsche der End-Konsumenten
- Abteilungsübergreifende Pflege der gesamten Kundenbeziehungen
- Mobiler Zugriff auf alle relevanten Informationen
- Anzeige von bestehenden Bestellungen vor Ort
- Bestellungen von Werbematerial per Knopfdruck
- Eines der ersten Unternehmen der Branche, welches mit Tablet-PCs vertriebslich agiert
- Smarte Vertriebslösung beeindruckt die Kunden
- Effiziente Planung der Besuchstouren
- Einfache Reisekostenabwicklung spart rund 25 Prozent an Arbeitszeit
- Reports direkt aus der Datenbank (Marktanalysen)

einer erfahrenen Vertriebs-Mannschaft mit langjährigen Außendienstmitarbeitern vorhanden. Oberstes Ziel des CRM-Einsatzes hieß, näher am Kunden und näher an den Wünschen des End-Konsumenten zu sein. Daher stand ganz zu Beginn die Idee im Raum, die gesamten Kunden-

beziehungen von Almdudler abteilungsübergreifend mithilfe einer geeigneten Software professionell zu pflegen – und zwar auf Basis einer zentralen, datenbankbasierten Lösung. "Egal ob Telefonate, E-Mails, Briefe oder Termine – die Software sollte in der Lage sein, den Mitarbeitern sämtliche Korrespondenz übersichtlich zur Verfügung zu stellen", so Sabine Steindl. Hier kam CAS genesisWorld ins Spiel.

Erfrischend schnelle Implementierung

Der österreichische CAS Partner Saldo EDV-Beratung aus St. Pölten präsentierte die Möglichkeiten, welche die CRM-Lösung bieten, und wies den Weg zur schnellen Implementierung. Die Geschäftsführung von Almdudler stand zu 100 Prozent hinter der Einführung. Durch ein klar strukturiertes Vorgehen konnte der Going-Live-Termin sogar um zwei Monate nach vorne verlegt werden.

Mit dem iPad auf die Skihütte

Über handliche Unterstützung freuen sich die Gebietsverkaufsleiter: Beim Kundenbesuch auf der Skihütte oder im sommerlichen Ausflugslokal haben sie auf ihren iPads mobilen Zugriff auf alle relevanten Informationen. Bestehende Bestellungen eines Lokals werden in der virtuellen Kundenakte direkt angezeigt.

Service beeindruckt Geschäftspartner

"Mit der CAS genesisWorld-App nehmen die Kollegen neue Aufträge beim Kunden vor Ort direkt entgegen und notieren sich Vereinbarungen. Auf Knopfdruck werden die Wünsche sofort an die Zentrale weitergeleitet und dort bearbeitet. Dieser zuvorkommende Service beeindruckt unsere Geschäftspartner immer wieder", weiß Steindl aus

» Mithilfe von CAS genesisWorld vermitteln wir das Almdudlerlebensgefühl noch authentischer und beschleunigen

die Expansion über unsere Landesgrenzen hinaus. «



Sabine Steindl, Projektmanagerin im Finance-Bereich



CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium Edition
- Seit 2013 im Einsatz
- Module: Report Manager, Survey, Form & Data-base Designer, ERP connect
- Durch strukturiertes Vorgehen konnte Going-Live 2 Monate vorverlegt werden
- Mobile Daten auf dem iPad
- VPN und Terminalserver im Home Office

Kunde

- A. & S. Klein GmbH & Co KG, Wien
- www.almdudler.com
- Gründung: 1957
- Mehr als 48 Mitarbeiter in der Zentrale
- Almdudler ist eine österreichische Limonade mit Kräuterextrakten

Projektpartner

- SALDO EDV-Beratung GmbH, St. Pölten, AT
- www.saldo.at

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 10.300 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

der Praxis zu berichten. Das gilt auch für die in Deutschland aktiven "Markenbotschafter", die ihre Bestellungen an lokale Vertriebspartner zur Bearbeitung und Auslieferung weiterleiten. "In unserem Markt sind wir einer der ersten und modernsten, der mit Tablet-PCs vertriebslich agiert".

Tourenplanung im Handumdrehen

Mit CAS genesisWorld planen die Mitarbeiter ihre Besuchstouren und bestimmen selbst die Besuchsfrequenz. Die Lösung ermöglicht es, alle Termine flexibel vor- und nachzubereiten. Nach einer Tagestour greifen die Außendienstmitarbeiter im Homeoffice mit ihren Notebooks über VPN und Terminalserver auf CAS genesisWorld zu. Die Kollegen in der Zentrale freuen sich, dass sie per Knopfdruck auf dem neuesten Stand sind und ihre Kollegen im Außendienst effizient unterstützen können. Denn im strategischen Bereich liefert der CRM-Einsatz erstmalig Daten und Erkenntnisse für die Analyse und Marktbearbeitung.



Das sagen weitere Kunden:
www.cas-mittelstand.de

Jetzt informieren



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

Reisekosten vereinfacht

Die grenzübergreifende Verrechnung von Fahrtkosten, Übernachtungen und Spesen sorgte vor Einführung der CRM-Lösung für regelmäßige Überstunden. "Unter verschiedene Steuersätzen, je nach Land abweichende gesetzliche Bestimmungen und Vorgaben – ohne ein professionelles Werkzeug kann das sehr mühsam sein", erinnert sich Sabine Steindl über die frühere Praxis. "Heute ermöglicht die Reisekostenabrechnung über CAS genesisWorld eine Vereinfachung der Vorgänge und klare Transparenz. Darum beneiden uns andere Unternehmen." Insgesamt spart die CRM-Nutzung bei diesen Prozessen rund 25 Prozent an Arbeitszeit, also etwa ein Viertel des bisherigen Zeiteinsatzes aller Beteiligten und kann nun für wichtigere Dinge wie die Kundenbetreuung eingesetzt werden.

CRM beschleunigt Expansion

Mithilfe von CRM ist Almdudler zum Vorreiter einer ganzen Branche geworden. Insbesondere im Außendienst besteht die mobile Nutzung in dieser Ausprägung bei kaum einem Mitbewerber. Die Beziehungen zu Kunden wurden maßgeblich verbessert und intensiviert, weil sämtliche Gespräche und Vereinbarungen im Detail dokumentiert sind. Deutlich beschleunigt haben sich auch die Bestellvorgänge der Werbemittel - bis zu 25 Prozent weniger Zeit wird nun dafür benötigt.



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM in der Lebensmittelbranche.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: [CASgenesisWorld@cas.de](mailto:info@cas.de)

www.cas-mittelstand.de

Telefon: +49 721 9638-0

E-Mail: info@cas.de

www.cas.de

