



Unser Kunde, ein schweizweit führender Vollsortimentsanbieter von „Fast Moving Consumer Goods“, wollte durch die Einführung einer **Customer Relationship Management (CRM)** Lösung seine internen Prozesse und das Marketing bedeutend optimieren. Die CRM-Implementierung durch **alabus** basiert auf einer Standardlösung und erreicht diese Ziele aufgrund massgeschneiderter Anpassungen für optimierte Interaktionen mit Principals, Kunden und Kanälen. Nicht zuletzt wurde ein Schwergewicht auf die Optimierung des Einsatzes der Verkaufsmitarbeitenden (Key Account Management, Aussendienst, Merchandising) gelegt.

### Vision

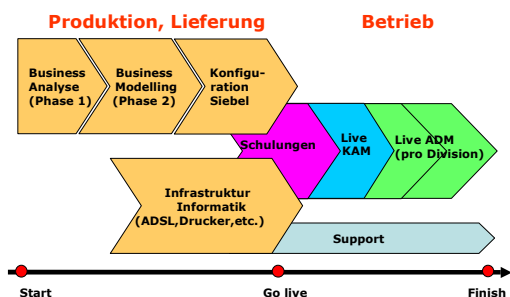
Mit CRM unterstützen wir das Verkaufsteam mit modernster, integrierter und innovativer Verkaufstechnologie.

### Ziele

- Einheitliches, effizientes Arbeitsinstrument zur Entlastung der Verkaufsmitarbeiter - Key Account Manager, Aussendienst-Leiter und -Mitarbeiter, sowie den Innendienst.
- Optimierte Planung und Steuerung der Kundenbesuche / Filialbesuche
- Optimierte Bewirtschaftung von Kundeninformationen (Handelslandschaft)
- Aussagekräftiges Reporting für das Management
- Mehrsprachig

### Vorgehen

Die Anforderungen und Prozesse wurden in rollen-spezifischen Workshops aufgenommen, strukturiert und konzeptionell aufbereitet.

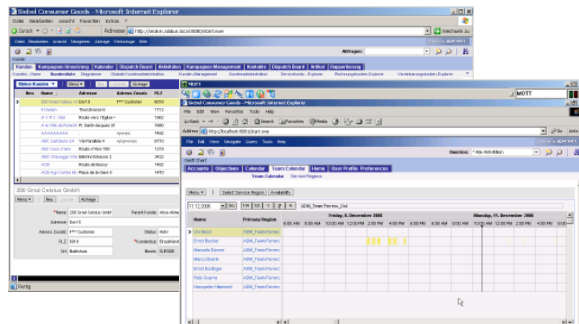


In der CRM Standard-Lösung wurden die Business Prozesse, Objekte und Ansichten gemäss den Anforderungen definiert und angepasst. Die Konfiguration umfasste die Abbildung der organisatorischen Bedürfnisse und die Integration ins vorhandene ERP System. Besonderes Gewicht wurde mit einer gestaffelten Einführung in den Betrieb auf das Change Management und die Einführung eines zusammenhängenden CRM Denkens gelegt.

### Lösung

Bei der Umsetzung wurde die eConsumer Spezialisierung der Standard CRM Lösung von Oracle-Siebel eingesetzt. Damit lassen sich komplexe Anforderungen skalierbar und umfassend umsetzen:

- Standardlösung für 60 Benutzer im KAM-Bereich, Innen- und Aussendienst.
- Abbildung der Anforderungen mit einem divisionalen und rollen-spezifischen Berechtigungsmodells.
- Volle Mehrsprachigkeit (D, F)
- Unterstützung von Online und mobilen Arbeitsstationen



### Konsequenzen

- Übersichtliches Kampagnen, Key Account- und Principal-Management
- Optimierte Kampagnen Umsetzung mit Basis- und Kampagnen-Artikeln
- Effiziente Besuchsplanung
- Standardisierte Rapportierung und flexible Auswertungen pro Kampagne und Artikel

### Nutzen

- Best-practice Business Prozesse
- Verbesserte Kunden und Principal-Orientierung
- Aktuelle Informationen über Kampagnen-Planung und -Umsetzung auf allen Ebenen
- Kosteneinsparungen von 10% durch einheitliche und zentrale Datenhaltung.

Produkte der **alabus** realisieren individualisierte Standardlösungen im Prozess Management für zukunftsgestaltende Unternehmen aus der Schweiz mit internationaler Ausrichtung.