

## Erdinger Weißbräu setzt auf „Single Point of Information“

Der Geschäftserfolg der größten Weißbierbrauerei der Welt ist nicht nur in der Qualität des Produktes begründet, auch die dem Vertrieb zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel spielen eine entscheidende Rolle.

**DIE TRADITIONSREICHE** Privatbrauerei Erdinger Weißbräu ist heute mit einem Ausstoß von 1,4 Mio. Hektolitern die weltweit größte Weißbierbrauerei der Welt. Gebraut wird nach altüberlieferten Rezepturen und unter Anwendung modernster technischer Verfahren. Auch im Vertrieb setzt man auf Qualität: Als Nischenanbieter mit speziellem Sortiment ist die Privatbrauerei darauf angewiesen, seinem weltweiten Kundenstamm einen schnellen und präzisen Service zu bieten. Seit kurzem nutzt man dafür ein eigenes Außendienst-Informationssystem – kurz AIS – auf Grundlage des Notes-basierten CRM-Systems „DocHouse“ von Kumatronik. Entwickelt von der Münchener Retarus GmbH wird das AIS Anfang 2005 inklusive Anbindung an das ERP-System implementiert.

„Vor allem für unsere Außendienst-Mitarbeiter ist es sehr wichtig, sämtliche Daten zu unseren Kunden schnell, aktuell und vor allem zentral in einem

System zu finden“, so Johann Messerer, EDV Leiter bei Erdinger Weißbräu. So entschied sich die Brauerei für die Entwicklung eines eigenen Außendienst-Information-Systems.

### Stammdaten aus dem ERP-System

Das AIS dient den Mitarbeitern der Privatbrauerei vor allem zur Vertriebsunterstützung und Korrespondenzverwaltung sowie für das Adress- und Dokumentenmanagement. Für das Enterprise Resource Planning (ERP) nutzt die Brauerei parallel das System DCW auf Basis einer AS/400-Infrastruktur. Im ERP-System werden auch die Stammdaten aller Kunden gehalten. Eine der Anforderungen war es daher, den Import und Abgleich von Stammdaten zwischen DocHouse/AIS und ERP-System zu gewährleisten. Retarus realisierte die dafür notwendige Anbindung über verschiedene Schnittstellen (DECS, ODBC bzw. LCLSX). So können Kunden-Stammdaten direkt in das AIS übernommen werden. Werden

diese Stammdaten vom Vertrieb im AIS geändert, so wird ein Notes-basierter Workflow angestoßen, der die Prüfung und Genehmigung zur Adressänderung im AIS und ERP-Sys-



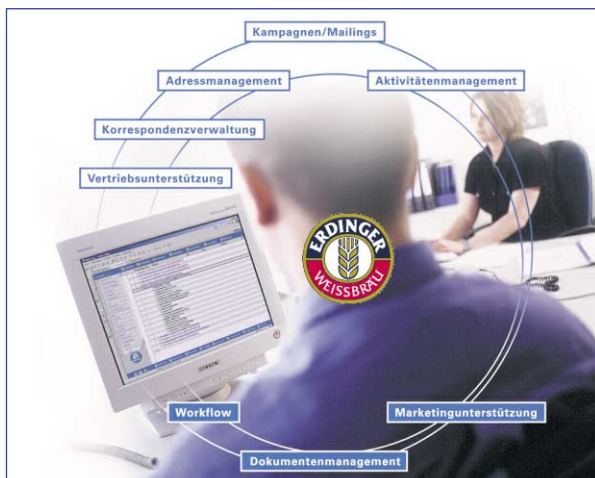
tem steuert. So ist sichergestellt, dass die Stammdaten in beiden Systemen harmonisiert sind.

Neben den Stammdaten werden weitere Daten aus der ERP in das AIS übernommen, beispielsweise die historischen Absatzdaten, kundenspezifische Preise und Verträge. Diese Daten sind im AIS nicht editierbar, werden aber monatlich und automatisch durch Datenübernahme aus dem ERP-System aktualisiert. Zusätzlich dazu stehen Formulare zur Anforderung spezieller Statistiken zur Verfügung, die sich der Außendienstmitarbeiter per Mail zukommen lassen kann.

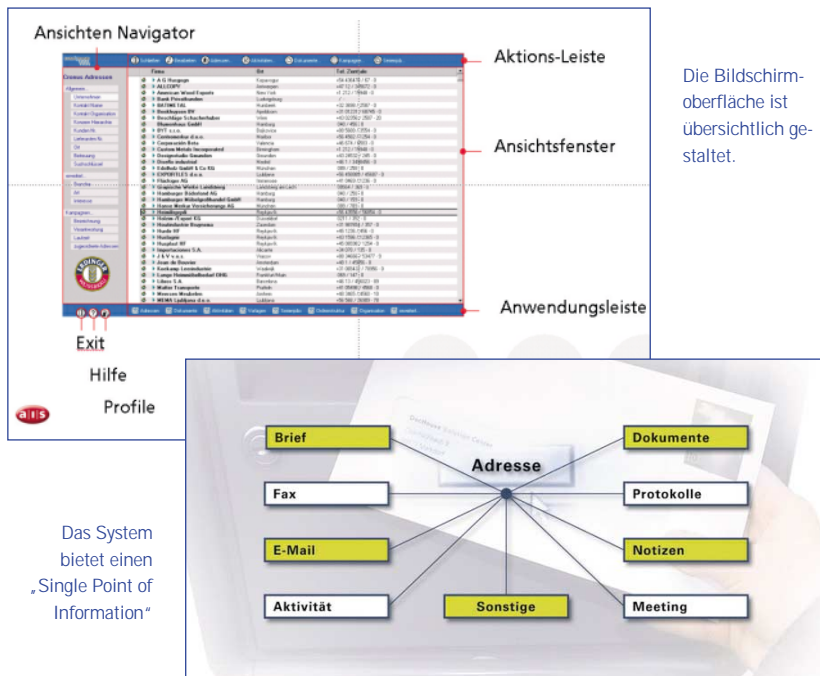
### Ein System für alle Vertriebstätigkeiten

Mit dem AIS werden die 70 Außendienst- und 15 Innendienstmitarbeiter über ein System verfügen, das alle Kundeninformationen übersichtlich und schnell zur Verfügung stellt („single point of information“). Hierzu gehören Standard-Korrespondenzen wie gesamte Mail- und Korrespondenzhistorie, Besuchsberichte, Notizen und das Aktivitätenmanagement sowie speziell auf Erdinger angepasste Dokumententypen.

In der geplanten Endausbaustufe werden Daten zu mehr als 45.000 Kundeneinträgen im System verfügbar sein. Die Datensuche in unterschiedlichen Applikationen entfällt, die Gefahr von Datenfehlern wird reduziert und – besonders wichtig – die kompletten Daten werden für das Gespräch beim Kunden mobil auf dem Laptop und künftig auch auszugsweise auf PDA zur Verfügung stehen.



Die Aufgaben des Außendienst-Information-Systems.



Die Bildschirmoberfläche ist übersichtlich gestaltet.

Das System bietet einen „Single Point of Information“

Alle Vertriebsaktivitäten können vom Außen- oder Innendienst im AIS mit workflowgesteuerten Dokumenten angestoßen werden. Neben der Erfassung neuer potenzieller Kunden kann so die gesamte Marketingunterstützung des Handels angefragt werden. Dies reicht von Weißbieregläsern über Fahnen und T-Shirts bis hin zur Komplettausstattung für Biergärten. Hierbei sieht der Workflow einen standardisierten Genehmigungsprozess vor – die Datenübernahme erfolgt automatisch, nur bei Ablehnung kommt es zu einer Benachrichtigung. Alexander Müller, Key Account Manager bei Retarus: „Solche Workflows lassen sich in Lotus/Notes besonders gut abbilden. Die zuständige Person erhält automatisch die notwendigen Informationen zur Verfügung gestellt, wodurch eine effizientere Gestaltung des Prozesses möglich wird.“

### Archivierung steigert Systemleistung

Um die Performance des AIS nicht durch eine unnötig hohe Anzahl an Dokumenten zu beeinträchtigen, realisierte Retarus, zusätzlich zur Standard-Archivierung von „DocHouse“, eine Anbindung an das Archivsystem „Multisupport“. Sowohl die Archivierung als auch das ERP-System sind in

die AS/400-Rechnerlandschaft der Privatbrauerei integriert.

Nachdem der Pilotbetrieb ab 1. März 2005 aufgenommen wird, ist der Beginn des Produktivbetriebes für die Jahresmitte geplant. Um den Mitarbeitern den Einstieg zu erleichtern und einen hohen Nutzungsgrad des Systems zu gewährleisten, sind zwischen Erdinger Weißbräu und Retarus Schulungen im Lotus/Notes-Bereich sowie eine gemeinsame Ausarbeitung eines umfassenden Schulungskonzepts vereinbart worden.

### „Single Point of Information“

Mit der Einführung des AIS kann das Hauptanliegen von Erdinger Weißbräu – ein „single point of information“ – realisiert werden. „Wir versprechen uns viel von dieser Retarus-Lösung. Sie bietet uns einen enormen Mehrwert, reduziert die Kosten, vereinfacht und optimiert den gesamten Prozessablauf sowie die Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst“, so Jürgen Legler, Controller bei Erdinger Weißbräu. Als Folge der schnelleren und zuverlässigeren Services erwartet das Unternehmen positive Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit und damit mittelbar auf Absätze und Kundenbindung.

URL: [www.retarus.de](http://www.retarus.de)