



# Erdinger Weißbräu setzt auf „Single Point of Information“

## Notes-basiertes Außendienst- Informations-System für die weltgrößte Weißbierbrauerei

Die Privatbrauerei *Erdinger Weißbräu* wurde im Jahr 1886 gegründet und ist mit einem Ausstoß von 1,4 Millionen Hektolitern heute die größte Weißbierbrauerei der Welt: Gebraut wird nach traditionellen Rezepturen und unter Einsatz modernster technischer Verfahren. Dazu gehört auch das Außendienst-Informationssystem, das die Münchner *retarus GmbH* für *Erdinger* entwickelt hat.

Als mittelständisches Unternehmen, das in einem Nischenmarkt agiert, ist die Privatbrauerei auf einen möglichst kurzen Draht zum Kunden angewiesen: Die regionale und internationale Kundschaft erwartet vom Vertrieb schnellen und präzisen Service. Um diesen hohen Ansprüchen gerecht zu werden, hat die Privatbrauerei *Erdinger Weißbräu* ein Außendienst-Informationssystem (AIS) eingerichtet. Dieses System wurde von der Münchener *retarus GmbH* entwickelt und setzt auf dem Notes-basierten CRM-System *DocHouse* von *Kumatronik* auf. Das AIS startete 2005 den Testbetrieb, um Mitte 2006 den Produktivbetrieb aufzunehmen. Es bietet den Mitarbeitern im Vertrieb der Privatbrauerei einen „Single Point of Information“: Alle für den Vertrieb nötigen Informationen werden in einem System zusammengeführt und stehen dort jederzeit zur Verfügung.

Neben der effizienten Vertriebsunterstützung bietet das AIS auch Funktionen zur Korrespondenzver-

waltung sowie für das Adress- und Dokumentenmanagement. Dieses System erlaubt es, den Kundenservice signifikant zu beschleunigen und seine Zuverlässigkeit deutlich zu steigern. Damit steigert sich die Kundenzufriedenheit, was letztlich positive Auswirkungen auf die Kundenbindung und den Absatz hat. Jürgen Legler, Controller bei *Erdinger Weißbräu*, verspricht sich viel von der *Retarus*-Lösung: „Sie bietet uns einen enormen Mehrwert, reduziert die Kosten und vereinfacht und optimiert den gesamten Prozessablauf sowie die Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst.“

### Single Point of Information

Im Vertrieb der Privatbrauerei *Erdinger Weißbräu* sind rund 70 Außendienst- und 15 Innendienstmitarbeiter tätig. Um die Kunden in Gastronomie und Getränkehandel optimal betreuen zu können, müssen diese Mitarbeiter sämtliche Daten zu diesen Kunden schnell, aktuell und vor allem zentral in einem System finden können. Neben den

Kundenstammdaten sind dies auch historische Absatzdaten und natürlich kundenspezifische Preise und Verträge. Hinzu kommen die Mail- und Korrespondenzhistorie, Besuchsberichte, Notizen und das Aktivitäten-Management, sowie speziell auf Erdinger angepasste Dokumententypen. Schließlich muss das Außendienst-Informationen-System (AIS) in der Lage sein, alle Vertriebsaktivitäten des Außen- oder Innendienstes mit Workflow-gesteuerten Dokumenten anzustoßen. Neben der Erfassung neuer Leads kann so auch die gesamte Marketingunterstützung des Handels angefragt werden. Das reicht von Weißbiergläsern über Fahnen und T-Shirts bis hin zur Komplettausstattung für Biergärten. Der Workflow sieht hier einen standardisierten Genehmigungsprozess vor, bei dem die Datenübernahme automatisch erfolgt und eine Benachrichtigung nur dann erfolgt, wenn es zu einer Ablehnung kommt.

### Stammdaten aus dem ERP-System

„Derartige Workflows lassen sich erfahrungsgemäß in Lotus/Notes-Umgebungen besonders gut abbilden,“ erläutert Alexander Müller, Key Account Manager bei der *retarus GmbH*: „Da der zuständige Mitarbeiter automatisch alle notwendigen Informationen erhält, ist eine effiziente Gestaltung der Vertriebsprozesse gewährleistet.“ Zentrales Element des AIS ist die Anbindung an das Enterprise Resource Planning (ERP) der Erdinger Brauerei. Für das ERP nutzt die Brauerei das System *DCW* auf Basis einer AS/400-Infrastruktur. In diesem System werden auch die Stammdaten aller Kunden gehalten. Daher zählte der Import und Abgleich von Stammdaten zwischen *DocHouse/AIS* und ERP-System zu den zentralen Anforderungen an das AIS. *retarus* realisierte die notwendige Anbindung über verschiedene Schnittstellen, führt Müller aus: „So



**Jürgen Legler (Erdinger): Mehrwert durch vereinfachte und optimierte Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst**

werden Kunden-Stammdaten direkt in das AIS übernommen. Werden sie vom Vertrieb im AIS geändert, startet ein Notes-basierter Workflow, der die Prüfung und Genehmigung zur Adressänderung im AIS und ERP-System steuert. Damit sind die Stammdaten in beiden Systemen stets harmonisiert.“

Neben den Stammdaten werden auch beispielsweise historische Absatzdaten sowie kundenspezifische Preise und Verträge aus dem ERP-System in das AIS übernommen. Diese Daten können im AIS

nicht modifiziert werden. Sie werden monatlich und automatisch durch Datenübernahme aus dem ERP-System aktualisiert. Darüber hinaus stehen Formulare zur Anforderung spezieller Statistiken zur Verfügung, die den Außendienstmitarbeitern per Mail zur Verfügung gestellt werden können.

### 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.

### Ein System für alle Vertriebstätigkeiten

In seiner endgültigen Ausbaustufe wird das Außendienst-Informationen-System der *Erdinger Brauerei* Daten zu mehr als 45.000 Kundeneinträgen vorhalten. Die Datensuche in unterschiedlichen Systemen und Applikationen entfällt, was die Gefahr von Datenfehlern signifikant reduziert. Darüber hinaus werden sämtliche Daten für das Gespräch beim Kunden mobil auf dem Laptop und künftig auch auszugsweise auf PDA zur Verfügung stehen.

---

**Hanna Greve**

### Auf einen Blick:

- ▶ Alle vertriebsrelevanten Daten werden an einem Punkt zusammengeführt
- ▶ Einfache und schnelle Integration in jedes Domino/Notes System
- ▶ Anbindung an bestehende ERP- und CRM-Systeme
- ▶ Geringe Fehlerwahrscheinlichkeit durch zentrale Datenhaltung
- ▶ Automatisierung standardisierter Verwaltungsprozesse
- ▶ Niedrige Gesamtkosten und schnelle Amortisierung
- ▶ Integration mobiler Systeme wie Laptop und PDA
- ▶ Höhere Kundenzufriedenheit durch verbesserten Service