

SUCCESS STORY



Konsumgüterindustrie | Microsoft Dynamics CRM | Rivella AG



ORBIS führt bei Rivella ORBIS Consumer Suite ein

Durch die Einführung der ORBIS Consumer Suite, einer modernen mobilen App und der BI-Lösung ORBIS iControl macht Rivella einen wichtigen Schritt zur Optimierung der Prozesse im Vertriebsinnen- und -aussendienst und beim Vertriebsreporting. Der Innendienst kann die Kapazität und die Einsätze der Aussendienstmitarbeitenden weitgehend automatisiert und somit effizient planen, der Aussendienst wird bei der Organisation der Kundenbesuche unterstützt und profitiert von einer „klickoptimierten“ Dateneingabe. Das Management erhält durch detaillierte Analysen eine fundierte Grundlage für ein noch besseres Vertriebscontrolling.



Rivella: Frische Vertriebsprozesse mit ORBIS Consumer Suite aus der Microsoft-Cloud

Steigen im Sommer die Temperaturen, kommt man ins Schwitzen und der Körper verliert verstärkt Flüssigkeit. Viel trinken ist jetzt das A und O. Beliebte Durstlöscher sind dann natürliche, gesunde und alkoholfreie Erfrischungsgetränke. Das freut die 1952 gegründete Rivella AG aus dem schweizerischen Rothrist. In der Schweiz ist Rivella seit langem das beliebteste Erfrischungsgetränk, und auch im Ausland steigt die Nachfrage kontinuierlich. 2015 erzielte man im Exportgeschäft mit 26 Millionen Litern einen Absatzrekord – bei einem Gesamtausstoss von 107 Millionen Litern.

Rivella AG

Hauptsitz: Rothrist (Schweiz)

Produkte: Erfrischungs- und Fruchtsaftgetränke

Länder: Niederlande, Deutschland, Luxemburg, Frankreich, Österreich, Finnland

Mitarbeiter: über 250

www.rivella-group.com

Vertriebseffizienz als Wettbewerbsfaktor

Der Erfolg von Rivella basiert auf der einzigartigen Rezeptur der Getränke, die je nach Sorte – Rot und Blau, Grüntee, Pfirsich oder Rhabarber– zu 35 respektive 25 Prozent aus Milchserum und einer geheimen Mischung aus natürlichen Kräuter- und Fruchtexttrakten bestehen. Von jeher wird bei der Herstellung auf höchste Qualität geachtet. Über Getränke- und Detail- beziehungsweise Einzelhändler gelangen die Erfrischungsgetränke in die Gastronomie sowie an den Endverbraucher.

Doch der Wettbewerb ist hart. Das Management dreht daher an vielen Stellschrauben, damit das Familienunternehmen, das 2015 einen Nettoverkaufserlös von 144,9 Millionen Schweizerfranken erzielte, auch künftig nachhaltig und profitabel wachsen kann. Zu den geschäftskritischen Faktoren gehören dabei unter anderem hocheffiziente Vertriebsprozesse, besonders im Vertriebsaussendienst.

CRM-Prozesse aus der Cloud

Durch die Einführung der cloudbasierten CRM-Branchenlösung ORBIS Consumer Suite powered by Microsoft Dynamics CRM Online und einer zeitgemässen mobilen App auf Basis der „Resco Mobile CRM App for Microsoft Dynamics“ ist Rivella diesem Ziel ein gutes Stück näher gerückt. Die Anwendungen ersetzen eine veraltete CRM-Software. Ausserdem erfolgten sowohl die Kapazitätsplanung als auch die Organisation der Ein-

sätze für die Aussendienstmitarbeitenden bis dato nicht in der CRM-Lösung, sondern umständlich und aufwendig in Microsoft Excel.

„In puncto Integration, Performance, Skalierbarkeit und Zukunftsfähigkeit erfüllten die CRM-Cloud-Lösung von ORBIS und die mobile App unsere Anforderungen am besten. Überzeugt hat uns ausserdem das tief gehende Prozess- und Branchenwissen der ORBIS-Berater“, sagt Axel Kuhn, Leiter Verkauf bei der Rivella AG. Die CRM-Lösung kann mobil auf allen gängigen Plattformen – Microsoft Windows, Google Android oder Apple iOS – betrieben werden; die intuitive Bedienoberfläche ermöglicht es den rund 75 Anwendern im Vertrieb, ihre Aufgaben einfach und schnell zu erledigen.

Aussendienstkapazität automatisch ermitteln

Dank der partnerschaftlichen Zusammenarbeit aller Beteiligten sowie der Kompetenz und des hohen Engagements der Berater von ORBIS ging die Einführung zügig und unter Einhaltung des veranschlagten Zeit- und Kostenrahmens vonstatten. Schon bald nach der erfolgreichen Inbetriebnahme der ORBIS Consumer Suite und der mobilen App im April 2016 machten sich Verbesserungen bemerkbar.



Im Rivella-Labor wird ständig an neuen Geschmacksrichtungen getüfelt. (Quelle: PHOTOPRESS/Rivella)

Die Planung der Kapazitäten und Einsätze im Vertriebsaussendienst erfolgt jetzt durchgängig und damit sehr effizient. Auf Basis der Dateneingaben durch den Innendienst ermittelt das CRM-System automatisch für drei Monate im Voraus die Kapazität für jeden Aussendienstmitarbeitenden, die je nach Situation manuell angepasst werden kann. Auf dieser Grundlage wird der entsprechende Besuchsvorrat erzeugt, der festlegt wie viele Einsätze – berechnet wird die Anzahl der Kundenbesuche im Rahmen von Aktionen (Promotions) – ein Mitarbeitender absolvieren muss.

Zur Kalkulation werden eingetragene Besuchstermine oder Abwesenheiten des Aussendienstes und die „Promotions“, also die Planungsdaten für Verkaufsaktionen bei den Handelskunden, herangezogen und miteinander kombiniert. Dafür haben die Experten von ORBIS Schweiz völlig neue Funktionen entwickelt und als eigenes Modul in die CRM-Software integriert, das allen ORBIS-Kunden zur Verfügung steht. Die Daten werden dabei über einen Algorithmus korreliert und in Beziehung gesetzt.

Aussendienst arbeitet klickoptimiert

Der Aussendienst freut sich ebenfalls über Verbesserungen und Vereinfachungen. Anhand des hinterlegten Arbeitsvorrats unterstützt die CRM-Lösung ihn automatisch mit Terminvorschlägen bei der Planung der Besuchsreihenfolge. Da jeder Aussendienstmitarbeitende pro Tag zwischen zehn und zwölf Termine absolviert, bedeutet dies eine enorme Erleichterung und spart viel Zeit. Ausserdem kann der Mitarbeitende über die integrierten Analysefunktionen der CRM-Cloud-Software jederzeit abfragen, wo er steht und welche Kunden er noch besuchen muss.

Eintragungen im Rahmen der Distributionserhebung, der Anpassung von Stammdaten oder bei einer Bestellung nimmt der Aussendienstmitarbeitende vor Ort beim Kunden nun direkt auf dem Besuchstermin vor – dem Herzstück der mobilen Datenerfassung. „Da alle Eingaben in einer einzigen Bedieneroberfläche erfolgen, arbeitet der Aussendienst ‚klickoptimiert‘ und ist deutlich effizienter geworden“, erklärt Monika Hess, Leiterin Verkauf Innendienst bei der Rivella AG. Fallen bei einem Besuch spezielle Spesen an, können diese über den Web-Client in die CRM-Lösung eingegeben werden.

Die Dateneingabe gestaltet sich äusserst komfortabel: Sie erfolgt via Convertible Tablet wahlweise über die Tastatur oder am Touchscreen, per Finger oder mit dem Stift, und auch die Antwortzeiten sind sehr schnell. Die on- oder offline erfassten Informationen bei einer Bestellung beispielsweise werden im Hintergrund verarbeitet und die mobile App generiert sofort die entsprechenden Datensätze. Sobald das Mobilgerät online ist, werden die Daten direkt in das CRM-System übertragen, wo sie ohne Umweg dem Innendienst zur Verfügung stehen, der somit stets eine klare Sicht auf die Aktivitäten am Verkaufspunkt behält.

Besseres Vertriebscontrolling dank Detailanalysen

Dass der Innendienst über die CRM-Lösung auch Informationen der direkt belieferten Kunden aus dem SAP-ERP-System einsehen kann, erhöht die Transparenz in den Verkaufsprozessen zusätzlich. Im Gegenzug fliessen Vertriebsdaten aus der ORBIS Consumer Suite, etwa Bestellungen, automatisch in die ERP-Software ein, wo

sie weiterverarbeitet und verbucht werden. Dabei übernimmt die ORBIS SAP Integration Suite die Verknüpfung und den Datenaustausch zwischen CRM und ERP.

Zu guter Letzt profitieren auch Management und Vertriebsleitung von den neuen Lösungen: Beim Vertriebscontrolling und bei der Entscheidungsfindung kann die Unternehmensführung sich nun auf detaillierte und aussagekräftige Auswertungen stützen. Die nötigen Kennzahlenberichte liefert, grafisch übersichtlich aufbereitet, die mit der ORBIS Consumer Suite verbundene Business-Intelligence-(BI)-Lösung ORBIS iControl. Damit ist es zum Beispiel möglich, den sogenannten „Standortbericht“ zu erstellen, der Analysen zu Promotionen liefert, indem er verschiedene Aspekte zusammenführt, zum Beispiel die Anzahl der offenen und abgeschlossenen Besuche je Mitarbeitender sowie die beantworteten Business Activities .

Axel Kuhn zieht ein durchweg positives Fazit: „Durch die Einführung der ORBIS Consumer Suite realisieren wir vielfältigen Nutzen im Vertriebsinnen- und -aussendienst sowie bei Vertriebsanalysen. Auf Basis dieser cloudbasierten CRM-Branchenlösung werden wir nun Zug um Zug unsere Verkaufsprozesse weiter optimieren und noch effizienter gestalten.“



*Axel Kuhn, Leiter Verkauf bei der Rivella AG
(Quelle: PHOTOPRESS/Gaetan Bally)*



SUCCESS STORY

Konsumgüterindustrie
Microsoft Dynamics CRM
Rivella AG

Kontakt



ORBIS AG

Nell-Breuning-Allee 3-5
66115 Saarbrücken

Tel.: +49 (0)6 81/99 24-0
Fax: +49 (0)6 81/99 24-222

Internet: www.orbis-dynamics.com
E-Mail: info@orbis-dynamics.com

Fotos: © Rivella AG

Microsoft Partner

Gold Customer Relationship Management



Microsoft Partner

Gold Cloud Customer Relationship Management

