



Die Außendienstmitarbeiter von Krombacher können bei Bedarf auf ihren mobilen Geräten die Nachschubsteuerung für die Belieferung eines Marktes oder Gastronomiebetriebs anstoßen.

## „Scannen ist für uns enorm wichtig.“

Krombacher Brauerei steuert Außendienst am Point of Sale mit Hilfe mobiler Datenerfassungsgeräte.

Die Krombacher Brauerei hat ihre Außendienstmitarbeiter mit mobilen Datenerfassungsgeräten (MDE) von Motorola ausgestattet. Somit stehen sämtliche Kundendaten vom Point of Sale tagesaktuell zur Verfügung und können optimal im CRM-System verarbeitet werden. Das steigert die Qualität in den Prozessabläufen nachhaltig, die Steuerung der Vertriebsmitarbeiter wird sehr viel einfacher, Fehler kommen mittlerweile kaum noch vor. Integrationspartner ist die Firma ITBALANCE aus Dortmund, bezogen wurden die Motorola-Geräte über Ingram Micro.

„Unsere Außendienstmitarbeiter scannen pro Woche mittlerweile deutlich mehr als 100.000 Artikel – papierbasiert, wie in der Vergangenheit, wäre eine effiziente Verarbeitung dieser Datenmenge heute überhaupt nicht mehr machbar.“ Stefanie Hindenberg, bei Krombacher unter anderem zuständig für den Bereich

der System- und Projektkoordination, „Scannen ist für uns heute enorm wichtig geworden.“

### Höhere Auslastung der Verkaufsflächen

Vor allem, wenn man bedenkt, dass das Krombacher-Sortiment in den vergangenen Jahren extrem angewachsen ist und mittlerweile rund 70 verschiedene Artikel umfasst. Neben Pils, Radler oder alkoholfreiem Bier sind zum Beispiel Weizen- und Dunkelbiere, Weizen-Radler oder in jüngster Zeit alkoholfreie Erfrischungsgetränke namens Fassbrause hinzugekommen. Vor einigen Jahren hat Krombacher außerdem die Markenrechte der alkoholfreien Marken Schweppes, Orangina und Dr Pepper für Deutschland und Österreich übernommen.

Das hohe Maß an individuellem Kundenservice hat direkte Auswirkungen auf die Auswahl der eingesetzten

Endgeräte. „Unsere Hauptanforderungen dabei waren, dass die MDE-Geräte schlaggeschützt sind und über einen Scanner verfügen“, sagt Hindenberg. So kann Krombacher sehr viel schneller als in der Vergangenheit feststellen, ob ein Produkt in dem betreffenden Markt zum Beispiel ausverkauft ist und falls ja, mit Hilfe einer sofortigen Auftragserfassung noch auf dem Gerät den Nachschubprozess anstoßen.

### Schnell und umfassend über Produktmengen am POS informiert

Mit den Handhelds sind die Vertriebsmitarbeiter in der Lage, den Bestand an Krombacher-Produkten zu überprüfen und aktuelle Artikeldaten direkt in das CRM-System (Customer Relationship Management) einzuspeisen. Denn die Geräte verfügen über einen Barcodescanner, mit dem die im Handel platzierten Produkte schnell und fehlerfrei identifiziert werden können.

Der Schulungsaufwand hält sich bei der Lösung ebenfalls im überschaubaren Rahmen – die Geräte können intuitiv bedient werden und die dafür notwendigen Handgriffe sind innerhalb kürzester Zeit auch für Mitarbeiter ohne ausgeprägte IT-Kenntnisse problemlos zu erlernen.

**Immer auf dem neuesten Stand** ITBALANCE unterstützt Krombacher sowohl bei der Auswahl der mobilen Endgeräte als auch durch die Programmierung der Software zur Verwaltung der Daten für den Außendienst. Die Zusammenarbeit zwischen den beiden Unternehmen besteht seit mittlerweile rund zwölf Jahren - zunächst ging es dabei um die Ablösung des damals bestehenden CRM-Systems. Seit etwa acht Jahren stattet ITBALANCE die Krombacher-Außendienstmitarbeiter auch mit den mobilen Endgeräten aus. Zu Beginn des Jahres 2012 hat ITBALANCE die Geräte der Genera-

### Der MC65 von Motorola:

Der handliche Mobilcomputer MC65 von Motorola ist eines der robustesten und vielseitigsten EDAs (Enterprise Digital Assistant) am Markt. Die Anwendungsvielfalt gleicht der eines Desktops. Das Gerät bietet extrem robuste Scan-, Kamera- und GPS-Funktionen sowie eine individuell anpassbare Benutzeroberfläche. Dies macht die mobile Datenerfassung und den Zugriff auf wichtige Unternehmensinformationen leichter als je zuvor. Und da der robuste MC65 praktisch in jedem Mobilfunknetz weltweit einsetzbar ist, steht er Ihren Mitarbeitern ununterbrochen zur Verfügung.



Das Gerät erfüllt und übertrifft geltende MIL-STD- und IEC-Spezifikationen für Stürze, Überslag und Schutz gegen Umwelteinflüsse. Es gibt den mobilen Mitarbeitern die Möglichkeit, Fotos, Videos, Strichcodes und Dokumente sofort zu erfassen und damit wichtige Informationen aufzuzeichnen, die bisher notiert werden mussten oder ganz übergangen wurden. Der MC65 kann über den Distributor Ingram Micro bezogen werden.



#### Über Krombacher:

Die Krombacher Brauerei Bernhard Schadeberg GmbH & Co. mit Sitz im nordrhein-westfälischen Kreuztal-Krombach wurde 1803 gegründet und ist seitdem über alle Generationen hin im Besitz der Familie Schadeberg. Im abgelaufenen

Geschäftsjahr 2012 hat die Brauerei ihren Ausstoß um 1,4 Prozent und damit um 88.000 Hektoliter auf 6,516 Millionen Hektoliter gesteigert. Diese positive Entwicklung spiegelt sich auch in der Umsatzentwicklung wider. So konnte die Krombacher-Gruppe ihren Gesamtumsatz um 1,2 Prozent und damit um 8,1 Millionen Euro auf nun 657,9 Millionen Euro erhöhen. Der Umsatz der Dachmarke Krombacher liegt bei 554,5 Millionen Euro und konnte um 1,6 Prozent gesteigert werden. Der Umsatz der alkoholfreien Marken stieg mit 1,9 Prozent von 80,4 auf 81,9 Millionen Euro an.

#### Über ITBALANCE:

Die ITBALANCE GmbH mit Sitz in Dortmund bietet branchen- und lösungsspezifische Beratungs-, Implementierungs- und Integrationservices, insbesondere im Bereich CRM.

Das breite Dienstleistungsspektrum ist ausgerichtet auf Unternehmen aller Größen und Branchen, deren Zielsetzung die Ausschöpfung ihrer Optimierungspotenziale in den Bereichen Sales, Service und Marketing ist. Mit fundierten Kenntnissen in der Softwareentwicklung erstellt ITBALANCE kundenindividuelle Lösungen auf Basis bewährter Methoden und Templates.

tion Motorola MC55 gegen die neuen MC65 ausgetauscht.

Dabei profitiert Krombacher auch von der ausgewiesenen Robustheit der Devices: Die MC55-Vorgängergeräte waren trotz drei- bis vierjährigen Dauereinsatzes bei den Gebietsverkaufsleitern nämlich immer noch in einem so guten Zustand, dass sie die noch ältere Gerätegeneration MC70 problemlos ablösen konnten, die die Merchandiser bis dahin im Gebrauch hatten.

#### Anbindung an individuelles CRM-System

Damit das Sortiment der Brauerei den Kunden schnell und überall erreichen kann, setzt Krombacher im Außendienst auf ein ebenfalls individuell konzipiertes CRM-System, das auf Basis von Lotus Notes eine lückenlose Abbildung der Vertriebsprozesse möglich macht. Entscheidend

war darüber hinaus der modulare Aufbau des mobilen Außendienst-Informationen-Systems „mobileAIS“ zur problemlosen Integration in die vorhandene Windows-Plattform im Field Service sowie in die bestehende IT-Infrastruktur der Brauereigruppe. „Wir haben diese Software für die mobilen Datenerfassungsgeräte so programmiert, dass sie gemäß den individuellen Anforderungen der Krombacher-Außendienstmitarbeiter konfiguriert werden kann“, sagt Marc Minden, verantwortlicher Krombacher-Projektleiter beim Systemintegrator ITBALANCE. „Dabei kann sich der Mitarbeiter vor Ort zum Beispiel nochmals über den aktuellen Kundenstatus informieren sowie direkt auf dem Display der MDE-Geräte Unterschriften verarbeiten.“ Neben der tagesaktuellen Bereitstellung der Informationen vom POS profitiert Krombacher vor allem von der Optimierung der Prozessdurchlaufzeiten.

#### Krombacher mit Gesamtlösung vollauf zufrieden

Die erfassten Daten fließen über Lotus Notes auf den sogenannten Domino-Server und werden dort an das ERP-System (Enterprise Resource Planning) übergeben. Für das Gerätemanagement kommt das Device-Management-Tool „SAP Afaria“ zum Einsatz, das durch die Möglichkeit zur Fernwartung und Fernsteuerung das Auftreten von Softwarefehlern weitgehend vermeiden kann. „Insgesamt sind wir sehr zufrieden mit der Lösung“, zieht Hindenberg positiv Bilanz.

Weiterführende Informationen erhalten Sie durch die Mitarbeiter der Ingram Micro DC/POS Division.

Tel.: +49 5407 8343-55  
E-Mail: [dcpos-sales@ingrammicro.de](mailto:dcpos-sales@ingrammicro.de)

## MC45 Mobilcomputer

Der Mobilcomputer von Motorola ist speziell für den Einsatz im Außendienst konzipiert und ermöglicht Ihnen eine budgetfreundliche Automatisierung Ihrer mobilen Geschäftsprozesse.

Mobile Mitarbeiter im Außendienst müssen heute stets die richtige Menge an Informationen griffbereit haben, um ihre Aufgaben besser erfüllen zu können. Immer mehr Unternehmen benötigen daher eine erschwingliche Lösung, besonders in aufstrebenden Märkten.

Unabhängig davon, ob Sie in einem kleinen oder mittleren Unternehmen tätig sind, ob Sie in einem aufstrebenden Markt agieren oder ob Ihre Außendienstmitarbeiter Maschinen reparieren, Aufträge entgegennehmen oder Lieferungen abholen und zustellen – diese Mitarbeiter haben alle eines gemeinsam: sie stehen tagtäglich mit Ihren Kunden in Kontakt. Wie schnell und gut diese Mitarbeiter ihre Arbeit erledigen können, hat direkten Einfluss auf Ihre Umsätze, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung – ganz zu schweigen von den Kosten für Ihre Arbeitskräfte.

Der MC45 Mobilcomputer bietet eine preisgünstige Möglichkeit, Ihren Mitarbeitern die Informationen in Echtzeit an die Hand zu geben, die sie brauchen, um ihre Aufgaben gleich vor Ort richtig erledigen zu können. Auf diese Weise vermeiden Sie entgangene Aufträge und verlorene Kunden. Ihre Mitarbeiter profitieren von dem attraktiven Verbraucher-Styling und der Möglichkeit, das Gerät einhändig zu bedienen. Widerstandsfähigkeit, Sicherheit und leichte Verwaltbarkeit sind weitere Eigenschaften, die Ihren Unternehmensanforderungen gerecht werden.

#### Echte Mobilität im Außendienst

Der MC45 ist für den Einsatz im Außendienst konzipiert und widersteht Stürzen, Stößen, Flüssigkeit, Staub, Vibration und den Temperaturschwankungen beim Wechsel zwischen klimatisierten Fahrzeugen und der Außenluft.

#### Fortschrittliche 1D-Scantechnik

Die branchenführende 1D-Scan-Engine mit Adaptive Scan™ Technologie erleichtert scanintensive Aufgaben – der große Scanbereich ermöglicht die problemlose Erfassung von Barcodes von nahezu 0 bis 4,5 m Entfernung, auch wenn diese schmutzig, beschädigt oder schlecht gedruckt sind.

#### GPS-Dienste in mehr Regionen

Mitarbeiter können auf zuverlässigen GPS-Zugang für Wegbeschreibungen in Echtzeit zählen und Geo-Stempel nutzen, die Informationen für Anwendungen automatisch erfassen – sogar in schwierigen städtischen Umgebungen, bei dichtem Laubwerk oder in Gebäuden.

#### Wireless-Konnektivität in Gebäuden und im Freien

Halten Sie Kontakt zu Mitarbeitern unterwegs und in Büroräumen mittels 3,5 G (GSM HSDPA) Mobilfunk und 802.11a/b/g Wi-Fi.

#### Integrierter Support für betriebssystemunabhängige Anwendungen

Support für die RhoMobile Suite ermöglicht die Entwicklung von HTML5-basierten betriebssystemunabhängigen Anwendungen und



Der MC45 ist eine kosteneffiziente Mobile-Computing-Lösung, die unterwegs eine schnelle und einfache Aufgabenbearbeitung ermöglicht.

reduziert den Kosten- und Zeitaufwand für die Anwendungsentwicklung – eine einzige Anwendungsversion kann auf mehreren Geräten mit unterschiedlichen Betriebssystemen ausgeführt werden.



MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS und das stilisierte M Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Motorola Trademark Holdings, LLC und werden unter Lizenz verwendet. Die Bluetooth-Marken sind Eigentum ihrer Betreiber und werden von Motorola, Inc. unter Lizenz verwendet. Alle anderen Marken befinden sich im Eigentum ihrer jeweiligen Betreiber. © 2013 Motorola Solutions, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Weiterführende Informationen erhalten Sie durch die Mitarbeiter der Ingram Micro DC/POS Division.

Oder auf der Motorola Solutions Homepage: [www.motorolasolutions.de](http://www.motorolasolutions.de)