

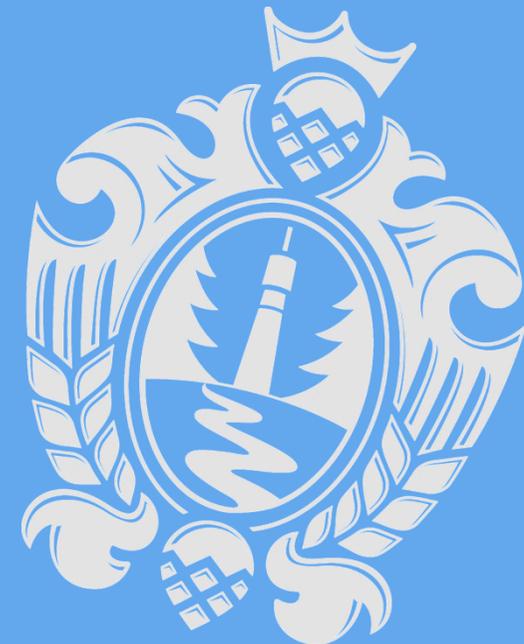
# Kundenreferenz



mobiler Vertriebsaußendienst

Krombacher Brauerei

Bernhard Schadeberg GmbH & Co. KG



# Auskunftsfähigkeit verbessern – Arbeitszeit gewinnen

Krombacher mobilisiert den Gastronomieaußendienst mittels iPad



# Mobiler Vertriebsaußendienst

## Kundenreferenz

### Das Umfeld

Die Krombacher Brauerei Bernhard Schadeberg GmbH & Co. KG ist eine Brauerei aus der Stadt Kreuztal und liegt im Stadtteil Krombach. Mit einem Gesamtausstoß von 6,9 Mio. hl im Jahr 2016 ist sie eine der größten deutschen Privatbrauereien.

Krombacher besitzt mit der Schweppes Deutschland GmbH seit 2006 die Marken- und Vertriebsrechte für Schweppes, Orangina und Dr Pepper in Deutschland und Österreich. Die Marke Vitamalz wurde 2016 komplett von der Krombacher Brauerei übernommen.

Für die Betreuung der Gastronomiekunden hat die Krombacher IT in Eigenentwicklung eine iPad Anwendung erstellt und mittels unseres **MobileConnect** Servers in die bestehende IBM Domino und SAP Landschaft integriert.

### Anforderung

Vertrieb in der Getränkeindustrie bedeutet die Betreuung zweier gänzlich unterschiedlicher Kundensegmente: Den Lebensmitteleinzelhandel und die Gastronomie. So unterschiedlich wie die Kundensegmente sind auch die Geschäftsprozesse, die die eingesetzten IT Systeme abdecken müssen. Dies erfordert hohe Variabilität der eingesetzten Lösungen.

” Die Krombacher Gruppe setzt im Vertrieb auf Individualsoftware, um der vom Markt geforderten Dynamik und Flexibilität gerecht zu werden. Standardsoftware unterliegt hier zu langen Release-Zyklen. Darüber hinaus ist unser Einfluss sowohl auf den gelieferten Funktionsumfang als auch auf die Weiterentwicklung begrenzt.

Johannes Truttmann, CIO Krombacher Gruppe

# Mobiler Vertriebsaußendienst

## Kundenreferenz

### ☆ Die Highlights

- ▶ Native iPad-App
- ▶ 100% Eigenentwicklung durch die Krombacher IT
- ▶ Nahtlose Integration in das Vertriebssystem AIS (IBM Domino) und SAP SD mittels ITBALANCE **MobileConnect**
- ▶ Volle Offlinefähigkeit
- ▶ Checklistenbasierte Vorgangsbearbeitung
- ▶ Stammdatenpflege, Auftragserfassung, Spesenerfassung
- ▶ Dokumentation sämtlicher Reiseaktivitäten
- ▶ Erhebung von Sortimenten und Sonderausstattungen
- ▶ Online-Zugriff auf BW Daten und die digitale Kundenakte

### ≡ Das Projekt

Der Tablet-PC als Arbeitsgerät für den Krombacher Außendienst – mit dieser Zielsetzung wurde das Projekt gestartet. Die bestehende Lösung auf Basis von Laptops war und ist sehr umfassend, hat aber praktische Schwächen im direkten Einsatz beim Kunden. Die besondere Herausforderung lag deshalb in der konsequenten Weiterentwicklung des Bewährten anstelle einer Neuentwicklung bereits vorhandener Modelle.

” Durch den Einsatz der gewonnenen Möglichkeiten ist eine neue Form des Dialogs und damit ein Mehrwert für unsere Kunden und Mitarbeiter geschaffen worden. Unser Ziel, die Schwächen eines Laptops gezielt aufzufangen, ist mehr als erreicht worden.

Gerd Harnischmacher, Vertriebsdirektor Gastronomie

# Mobiler Vertriebsaußendienst

## Kundenreferenz

### Projektsetup

Zunächst wurden auf Basis der vorhandenen Systeme die für den Außendienst relevanten Prozesse analysiert, Optimierungspotenziale identifiziert und so in einem Sollkonzept die zukünftige Lösung skizziert.

Fünf wesentliche Aspekte standen hierbei im Fokus:

- ▶ Abdeckung der notwendigen Prozesse
- ▶ Integration der App in die Backendlandschaft
- ▶ Wirkung der App auf den Anwender (User Experience)
- ▶ Wirkung der App auf den Kunden (Customer Experience)
- ▶ Nutzung der Gerätere Ressourcen (Kamera, Geolokation etc.)

Anhand des Sollkonzeptes wurde eine Zeit- und Personalplanung durchgeführt und zeitnah mit der Umsetzung begonnen.

Das gesamte Projekt wurde in nur 4 Monaten realisiert!

### 📱 Funktionsumfang

#### Native iPad-App

Um den vollen Funktionsumfang eines Tablet PCs nutzen zu können und auch voll offlinefähig zu sein, hat man sich für eine iOS basierte native App entschieden.

“ Deutschlandweit besteht bei fast 30% aller Kundenbesuche durch unsere Mitarbeiter keine oder nur ungenügende Netzabdeckung. Somit scheiden für uns reine online-Lösungen kategorisch aus.

Michael Oster, Leiter vertriebliche Informationssysteme

#### MobileConnect

Damit das Verteilen und Transportieren der Daten aus dem Vertriebsinformationssystem AIS und aus SAP auf die mobilen Endgeräte

# Mobiler Vertriebsaußendienst

## Kundenreferenz

und zurück möglichst effizient erfolgen kann, entschied man sich für MobileConnect als Middleware. Somit ist ein regelbasierter Datenaustausch zwischen Backend und mobilem Endgerät möglich. Die Synchronisationszeiten wurden gegenüber der Altanwendung um mehr als 70% verkürzt.

### **Kunden und Ansprechpartner**

Vom Vertriebsdirektor bis zum Gebietsvertriebsleiter: Jeder Anwender hat seine zu betreuenden Kundendaten vollständig im Zugriff und kann Aktualisierungen vor Ort vornehmen.

### **Reiseberichte**

Eine vollständige Reiseberichtsdocumentation inkl. Spesenerfassung, Sortimentspflege und Kundenchecklisten ist möglich.

### **Objektfotos**

Mittels Gerätekamera lassen sich komfortabel Fotos von Gastronomieobjekten erfassen. Diese werden bspw. für die Planung neuer Außenwerbemaßnahmen genutzt.

### **Auftragserfassung**

Ob Getränke oder Zubehör wie Gläser oder Bierdeckel – für einen Kundenauftrag hat der Anwender die Auswahl aus einem riesigen Sortiment. Die Erfassung ist nun dank einer lokal verfügbaren Bilddatenbank wesentlich intuitiver möglich.

### **Sortimentspflege**

Interaktive Erhebung aller Produkte, die ein Gastronom im Angebot hat.

# Mobiler Vertriebsaußendienst

Kundenreferenz



## Grafische Tourenplanung

Durch die komfortable Kartenintegration

lassen sich beliebige Auswertungen und Kundenstrukturen kartographisch aufbereiten. Der Mitarbeiter kann so ohne viel Aufwand seine Touren optimieren, indem er fest geplante Kundentermine mit variablen entlang seiner Fahrtroute kombiniert.

## ✓ Darum ITBALANCE MobileConnect

Die Krombacher Brauerei betreibt seit fast 15 Jahren mobile Lösungen für ihre Außendienstmitarbeiter. Die Entscheidung zugunsten MobileConnect fiel aus folgenden Gründen:

- ▶ Transparenter Zugriff auf SAP und IBM Domino sowie alle relevanten Datenbanksysteme
- ▶ Einfache Bedienung via Browser
- ▶ Möglichkeit der Delta-Replikation bei großen Datenmengen
- ▶ Weitreichende Fehlerprotokollierung- und analyse
- ▶ Drastische Verkürzung von Entwicklungszyklen
- ▶ Integrierte Nutzerverwaltung durch LDAP
- ▶ Endgeräteunabhängigkeit

*Wie können wir Sie unterstützen?*

ITBALANCE GmbH  
Ferdinand-Porsche-Str. 3  
59439 Holzwickede



[www.itbalance.de](http://www.itbalance.de)



+49 (0) 2301 8919 862



+49 (0) 2301 8919 864



Der Inhalt dieser Dokumentation einschließlich aller Abbildungen, Tabellen und Zeichnungen ist geistiges Eigentum der ITBALANCE GmbH. Es darf weder gesamt noch in Auszügen, weder kommerziell noch nicht kommerziell vervielfältigt noch auf sonst eine Weise reproduziert werden, die einer wie auch immer gearteten Verwendung dient, sofern nicht eine ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers vorliegt. Eine Zuwiderhandlung kann strafrechtlich verfolgt werden.

Der Inhalt dieser Dokumentation kann Änderungen unterliegen, ohne dass dadurch eine Mitteilungspflicht seitens der ITBALANCE GmbH abgeleitet werden kann. Die Dokumentation wurde mit der größtmöglichen Sorgfalt geschrieben und reproduziert. Dennoch können Fehler nicht von vornherein ausgeschlossen werden. Die ITBALANCE GmbH übernimmt keinerlei Verantwortung, Haftung oder Garantie für Geschehnisse gleich welcher Art, die aus eventuellen Fehlern in dieser Dokumentation abgeleitet werden könnten.

Wir weisen darauf hin, dass die in diesem Dokument verwendeten Soft- und Hardware-Bezeichnungen und Markennamen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- und patentrechtlichem Schutz unterliegen.