

Link: <https://www.computerwoche.de/a/einheitliche-prozesse-im-vertrieb,2498469>

CRM bei C+C Pfeiffer

## Einheitliche Prozesse im Vertrieb

Datum: 02.11.2011  
Autor(en): Andreas Schaffry

**Der Lebensmittelgroßhändler C+C Pfeiffer will seine kundennahen Prozesse standortübergreifend einheitlich und effizient steuern. Dazu führt das Unternehmen SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) ein.**

Effiziente Kundenbeziehungen sind für den regionalen Lebensmittelgroßhändler **C+C Pfeiffer GmbH**<sup>1</sup> aus Traun in Österreich ein wichtiger Erfolgsfaktor. Das expandierende Familienunternehmen beliefert eigenen Angaben nach mehr als 28.000 Gastronomie-Kunden. Es erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2010 mit über 950 Mitarbeitern an acht Standorten einen Umsatz von 327 Millionen Euro.



C+C Pfeiffer Geschäftsführer Thomas Panholzer will künftig CRM leben. Dazu setzt der Lebensmittelgroßhändler SAP CRM ein.

Foto: C+C Pfeiffer

C+C Pfeiffer will künftig mit Hilfe optimierter Prozesse in Vertrieb und Marketing die bestehenden Kundenbeziehungen stärken und zugleich die Neukundengewinnung ankurbeln. Möglich ist dies durch die standortübergreifend einheitliche Zusammenarbeit zwischen den Verkaufsberatern im Außendienst, Innendienst sowie dem Telefonverkauf.

### Neues CRM vernetzt acht Standorte

Softwaretechnisch setzt der Großhändler bei der Umsetzung dieses Vorhabens auf die **CRM**<sup>2</sup>-Lösung SAP Customer Relationship Management (**SAP CRM**<sup>3</sup>) in der Version 7.0. Die Anwendung wird nicht nur an allen acht Standorten eingeführt, sondern auch mit dem bestehenden SAP-ERP-System und einer Data-Warehouse-Lösung von Microstrategy verknüpft.

C+C Pfeiffer verfolgt mit der Implementierung der integrierten CRM-Lösung mehrere Ziele. Außendienstmitarbeiter sollen sich künftig besser und mit weniger Zeitaufwand auf Kundentermine vorbereiten, diese durchführen und dokumentieren können. Dazu wird für jeden Kunden in der Software ein Customer Fact Sheet mit allen wichtigen Informationen hinterlegt. Zugleich soll eine systemgestützte **Tourenplanung**<sup>4</sup> dafür sorgen, dass der Außendienst seine Kunden in regelmäßigen Abständen besucht.

### Kundenverhalten transparent machen

Mit SAP CRM erhält C+C Pfeifer auch die notwendige zentrale Datenbasis, um etwa das Umsatzverhalten einzelner Kunden transparent nachvollziehen und darauf zeitnah reagieren zu können. Gleichzeitig wird es möglich sein, Interessenten anhand von Fragebögen zu bewerten, zu priorisieren und direkt als Verkaufschancen (**Opportunities**<sup>5</sup>) in der Lösung zu hinterlegen und zu bearbeiten.

Ebenso bietet die neue CRM-Software Funktionen, mit denen der Großhändler Kampagnen personalisiert und automatisiert durchführen, deren Erfolg messen und somit einen zielgruppengerechten Kundendialog etablieren kann. Nicht zuletzt werden die Lebenszyklusphasen der Ziel- und Bestandskunden inklusive deren Potenziale im CRM-System erfasst. Mit der Implementierung der CRM-Lösung und der Definition der CRM-Prozesse auf Basis der bestehenden Anforderungen beauftragte C+C Pfeiffer den SAP-Partner **Maihiro**<sup>6</sup> aus München.

### **Links im Artikel:**

<sup>1</sup> <http://www.ccpfeiffer.at/>

<sup>2</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm>

<sup>3</sup> <http://www.sap.com/germany/solutions/business-suite/crm/index.epx>

<sup>4</sup> <https://www.computerwoche.de/treffpunkt/anwender-des-jahres/568795/>

<sup>5</sup> <https://www.computerwoche.de/heftarchiv/2007/49/1221878/>

<sup>6</sup> <http://www.maihiro.com/>

---

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.