

## UCC COFFEE SWITZERLAND evidence crm – alles andere als kalter Kaffee

*Der Schweizer Kaffeemarkt ist hart umkämpft. Steigende Preise und starke Konkurrenz gilt es gleichermaßen im Auge zu behalten. Als drittgrösste Kaffeeproduzentin der Schweiz vertreibt UCC COFFEE Switzerland bekannte Marken wie Raygil, Rosca, Sima, Giger, Merkur und Campanini. Um den Marktanforderungen gerecht zu werden und ihre Kunden individuell beraten zu können, setzt UCC COFFEE auf eine zentralisierte und flexible CRM-Lösung, die das gesamte Unternehmen in der Kundenpflege und –gewinnung unterstützt. Mit evidence crm verfügt das Unternehmen über eine integrale 360° Sicht über ihre Kunden und kann proaktiv auf deren Bedürfnisse eingehen.*

Durch den ursprünglichen Zusammenschluss von Merkur Kaffee und Giger Café sowie weiteren Firmen in einer Holding wurde die Notwendigkeit einer einheitlichen Datenverwaltung und Kundenpflege deutlich. Bis dahin wurden Stammdaten in getrennten ERP-Systemen verwaltet. Die Pflege der Kundendaten liess die benötigte Professionalität vermissen und es gab keine durchgängigen, systemgestützten Kundenprozesse.

### **Bedeutung von crm erkannt**

Dem Marketing und dem Verkauf sollte eine individuelle Kundenbearbeitung und einheitliche Datenpflege ermöglicht werden. Zu diesem Zweck wurde ein zentrales CRM-System evaluiert.

Die neue Lösung sollte folgende Prozesse unterstützen:

- Aufbau eines zentralen Informationssystems zur Kundenbetreuung
- Einfache und effiziente Handhabung
- Kundenklassifizierung (ABC), Infos zu Bestellungen, Umsatz, Debitorensaldo, letzter Besuch, Kundenfeedback etc.
- Kampagnen planen und termingerecht ausführen

- Vollintegrierte Besuchsplanung
- Reporting u.a. zur Ermittlung von Umsätzen
- Vollständiges Offertmanagement
- Effizientes Management von potentiellen Kunden zur Neukundengewinnung

### **Herausforderungen**

Eine der grössten Herausforderungen in diesem Projekt lag bei der terminlichen Umsetzung. Für die gesamte Projektrealisation wurden lediglich drei Monate veranschlagt. «Dank der guten und reibungslosen Zusammenarbeit mit GlauX Soft AG wurde **evidence crm** termingerecht implementiert und ist seither erfolgreich im Einsatz», so Thomas Schneider, damals IT-Verantwortlicher bei Merkur Kaffee und der Holding und heute bei UCC COFFEE SWITZERLAND.

Für die zwei bereits im Einsatz stehenden ERP-Lösungen mussten separate Schnittstellen zu **evidence crm** erstellt werden, zum Austausch sämtlicher vorhandener und zukünftiger Kundendaten und –informationen.

### **CRM-Verantwortliche eingesetzt**

Die Einführung einer CRM-Lösung zieht Konsequenzen in der Organisation eines

### **Nutzen von evidence crm**

- Zentrales Informationssystem mit 360° Sicht auf die Kunden
- Transparente und profitablere Kundenbeziehungen
- Kann individuell an die Unternehmensbedürfnisse angepasst werden
- Zufriedene Kunden durch proaktive Handlungen
- Verbesserte Neukundengewinnung dank Kampagnenmanagement
- Datenaustausch mit Umsystemen dank individueller Schnittstellen

### **Kundenportrait**

UCC Coffee Switzerland besteht aus vier regional verankerten Kaffeeröstereien und sechs Kaffeemarken. Gemeinsam stehen sie für Schweizer Qualität und Innovationskraft. Seit zwei Jahren gehört die Gruppe zum japanischen Familienunternehmen Ueshima Coffee Company (UCC). Unter dem gemeinsamen Dach vertreibt die Gruppe Marken wie Raygil, Rosca, Sima, Giger, Merkur und Campanini. Zudem beliefert sie Detailhändler wie Coop oder Denner mit Eigenmarken. UCC Coffee Switzerland erzielt einen Umsatz von rund 70 Mio. Franken und beschäftigt über 100 Mitarbeitende.

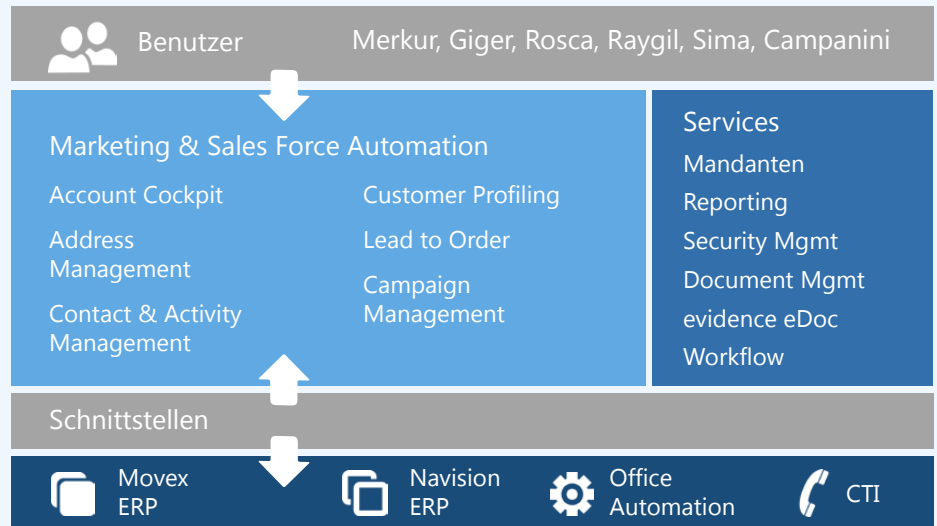


Wir sprachen mit  
Thomas Schneider,  
IT-Verantwortlicher  
bei UCC COFFEE  
SWITZERLAND



# UCC COFFEE SWITZERLAND evidence crm – alles andere als kalter Kaffee

## Lösungsübersicht Customer Relationship Management



the individual standard

Unternehmens nach sich. Prozesse müssen neu definiert und implementiert werden. Aufgrund der sportlichen Terminvorgaben wurde das Projekt in zwei Phasen unterteilt: In der ersten Phase konzentrierte man sich auf die interne Reorganisation, die Entwicklung der Schnittstellen und die Implementierung der wichtigsten Module, damit der Verkauf aktiv werden konnte.

In Phase zwei wurden die restlichen Module produktiv in Betrieb genommen. Nach der Implementierung von **evidence crm** wurde die neue Stelle einer CRM-Verantwortlichen besetzt. «Diese Mitarbeiterin kennt sämtliche CRM-Prozesse und sorgt für eine gleichbleibende Datenqualität», so Thomas Schneider.

### Proaktive Kundenbetreuung

Das Projekt stand von Anfang an unter einem guten Stern: «Schon bei der Demonstration von **evidence crm** hat GlauX Soft AG sämtliche projektinvolvierten Mitarbeitenden überzeugt», betont Thomas Schneider. «Heute gewährleistet uns **evidence crm** volle Transparenz in den Kundendaten.»

In der zentralen Kundendatenbank werden sämtliche relevanten Informationen erfasst. So zum Beispiel, welche Kaffeemaschinen bei den Kunden in Betrieb sind. Kunden, die noch ältere Maschinen im Einsatz haben, können nun einfach selektiert und angeschrieben werden. «Früher haben wir auf die Kundenfeedbacks und –bedürfnisse reagiert, heute können wir aktiv auf unsere Kunden zugehen», freut sich Thomas Schneider.

### Individuelle Beratung garantiert

Dank **evidence crm** sind sämtliche Kundendaten für alle Mitarbeitenden stets zugänglich. Speziell für die Aussendienstleute ist dies entscheidend. Sie beziehen die aktuellen Kundeninformationen aus dem System und sind somit bestens gerüstet für individuelle Beratung und effiziente Kundenbesuche.

Thomas Schneider schliesst mit den Worten: «Schon von Anfang an überzeugte uns die Flexibilität von **evidence crm**. Es ist eine Standardsoftware, die voll auf die individuellen Bedürfnisse eines Unternehmens eingehen kann. So kann die Lösung auch zukünftig mit uns wachsen.»