

cobra® CRM-LÖSUNG BEI

Mineralquelle Bad Knutwil – die einzige Mineralquelle in der Zentralschweiz

Die Mineralquelle Bad Knutwil AG ist eng verbunden mit der Zentralschweiz. Die Mineralquelle selbst wurde bereits vor über 550 Jahren erstmals geschichtlich erwähnt. Seit Mitte der 1940er-Jahre wird das KNUTWILER abgefüllt, in den 80ern wurde die heutige Mineralquelle Bad Knutwil AG gegründet. Das Unternehmen setzt auf Nachhaltigkeit, Regionalität und eine starke Kundenorientierung – und ist damit seit Jahren in einem stark umkämpften Markt auf Erfolgskurs. Mit dem Erfolg kommt Wachstum und mit dem Wachstum werden neue Strukturen und Prozesse notwendig. «Knutwiler» entschied sich deshalb im Jahr 2017 für cobra als CRM-Berater und -Lösungspartner.

Der Erfolgs- und Wachstumskurs der Knutwiler Mineralquelle ist nach aussen hin unschwer erkennbar: 2018 wurde eine neue Logistikhalle errichtet, um die Lagerkapazitäten zu erweitern. Kurze Zeit später begann der Ausbau der Produktionsanlage für eine zweite Abfülllinie.

Nachhaltiges Wachstum erfordert aber ebenso Veränderungen «im Inneren»: Prozesse in Vertrieb, Marketing und Service müssen überprüft und auf neue Anforderungen angepasst werden. Knutwiler ist sich dieser immerwährenden Herausforderung bewusst und erweiterte 2017 die bestehende «kleine» cobra Adress PLUS-Lösung auf eine cobra CRM-Lösung.

«Mit unserer cobra Adress PLUS-Lösung waren wir grundsätzlich zufrieden», erklärt Linda Schwenk, Leiterin Marketing, «aber mit dem Wachstum standen wir vor neuen Herausforderungen, für die eine Ad-

ressmanagement-Lösung nicht mehr ausreichend war. In erster Linie waren wir damals auf der Suche nach einem beratenden CRM-Partner, der uns und unsere Abläufe und Prozesse versteht. Erst danach ging es um die Software selbst.»

CRM-Partner mit Prozessverständnis

Im Mai 2017 erfolgte ein Erstgespräch vor Ort in Bad Knutwil mit einem cobra CRM-Consultant und -Projektleiter. Dabei wurden die Bedürfnisse seitens Knutwiler aufgenommen und zugleich beraten, welche Möglichkeiten es grundsätzlich gibt, was machbar ist und was nicht – sei es aufgrund des Zeithorizonts, des Budgets oder der Kundeninfrastruktur.

«cobra hat unsere Bedürfnisse sehr schnell verstanden. Sehr wichtig und hilfreich für uns war die ehrliche und realistische Beratung: Es wurde im-

Im Überblick

Unternehmensprofil

- Getränkehersteller
- 35 Mitarbeitende
- Firmensitz: Bad Knutwil

Anforderungen an CRM-Lösung

- Zentrale Informationsplattform
- Abbildung aller Kunden- und Lieferantenbeziehungen
- Steuerung von Vertriebskampagnen
- Einsatz im Aussendienst
- Abbildung des Sortiments
- Management des Verkaufsförderungsmaterials
- Berichtswesen und Reportfunktion für das Management

Entscheidungsgründe für cobra

- Beratungsleistung
- Intuitive Benutzeroberfläche
- Flexibel in der Erweiterung
- Schneller und kostentransparenter Support

Einsatzbereiche bis heute

- Adressmanagement
- Zielgruppensegmentierung
- Kundenmanagement
- Projektmanagement
- Dokumentenverwaltung
- Vertragsverwaltung
- Reports

mer klar kommuniziert und begründet, was möglich und ratsam ist und was nicht. Das schätzen wir an der Zusammenarbeit mit cobra sehr», sagt Schwenk.

Funktionalitäten der neuen CRM-Lösung

Im Herbst 2017 wurde der Go-live der neu eingerichteten CRM-Lösung durchgeführt, die Knutwiler viele neue und erweiterte Funktionalitäten bietet. So beispielsweise die Planung von Vertriebskampagnen: Knutwiler führt regelmässig Vertriebsaktionen durch, sei es bei Firmenkunden, im Detailhandel oder im Gastrobereich. Für die einzelnen Aktionen werden in cobra entsprechende Kunden und Interessenten recherchiert und dem jeweiligen Aussendienstmitarbeiter zugeordnet. Dieser hat nun seine Verkaufsziele, geplanten Kunden- und Interessententermine sowie die zugeordneten Vertriebsaktionen stets in cobra im Überblick. Auf Managementseite kann ausgewertet werden, wie viele der geplanten Termine bereits wahrgenommen wurden respektive ausstehen, wie es um die definierten Verkaufsziele der Vertriebsaktionen steht und welchen Erfolg die monatlichen Aktionen gebracht haben.

Mit cobra CRM können nun auch Cross-Selling-Kampagnen einfach und effizient durchgeführt werden: In cobra ist hinterlegt, welche Produkte von welchem Kunden geführt werden. So kann zum einen ausgewertet werden, welche weiteren Kunden und Interessenten mit ähnlichen Kriterien diese Produkte noch nicht führen und daher in eine nächste Vertriebsaktion aufgenommen werden sollen. Zum anderen können einem Kunden, der beispielsweise bereits Erfrischungsgetränke im Sortiment hat, neue Produkte dieser Linie ganz gezielt angeboten werden.

Aufgrund des grossen Kundenstamms in Gastronomie, Getränke- und Detailhandel ist auch ein Überblick zum ausgegebenen Verkaufsförderungs-

material wichtig: Gläser, Sonnenschirme oder Kühlschränke. In cobra ist nun ersichtlich, welcher Kunde welches Verkaufsförderungsmaterial erhalten hat. Das ist essentiell für einen wirtschaftlichen Einsatz dieses Instruments.



Wir sind mit **cobra als Beratungs- und Lösungspartner** auch nach der CRM-Einführung sehr zufrieden.

LINDA SCHWENK
Leiterin Marketing

Neben der cobra CRM-Lösung hat Knutwiler ein ERP-System im Einsatz. Dieses wird für die Buchhaltung genutzt. So werden im ERP die Abnahmemengen der Direktkunden erfasst, nicht aber der Endkunden selbst, sofern es einen Zwischenhändler gibt. Wenn zum Beispiel Gastronomiebetriebe Knutwiler Produkte über einen Getränkegrosshändler beziehen, wird der Gastronom als Endkunde nicht im ERP erfasst. Aber er wird, wie alle Kundenkontakte, in cobra erfasst. So kann das Unternehmen dem Gastromen Verkaufsförderungsmaterial zur Verfügung stellen und ihn seitens des Vertriebsaussendienstes gezielt zu neuen Produkten kontaktieren und beraten. Die komplexen Beziehungen zu Handelspartnern, Zwischenhändlern und Endkunden sind so in einem System abgebildet und damit auswertbar und für Vertrieb, Marketing und Service einfach zugänglich.

cobra passt sich dem Aussendienst an

Regionalität und Kundenorientierung sind für Knutwiler wichtig und werden gelebt. Das spiegelt sich auch in der Arbeit des Aussendienstes wider. Je nach Kunde – sei es der Detailhändler in der Stadt oder der Gastronom in den Bergen – greift der Aussendienst-

mitarbeiter auf die Kundendaten in cobra direkt via Notebook zu oder nutzt die Möglichkeit, ein Übersichtsblatt zum Kunden mit allen relevanten Daten auszudrucken.

cobra im Management-Einsatz

«cobra ist für mich die zentrale Informationsplattform, die mir aufzeigt, wie es bei welchem Kunden steht, wie sich neue Produkte verkaufen, wie viele Neukunden in einem bestimmten Zeitraum gewonnen wurden und vieles mehr», beschreibt Schwenk die Relevanz von cobra CRM für die Verkaufssteuerung und Marketingleitung.

Die Beurteilung der Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit mit einem CRM-Partner ist vielschichtig: Geht es anfangs um Prozessverständnis und Beratung, kommen während der Umsetzung insbesondere das technische Know-how und das Verständnis für die Infrastruktur des Kunden zum Tragen. Nach dem Go-live braucht es einen kompetenten und erreichbaren Support sowie einen festen Ansprechpartner, der das Unternehmen und das CRM-Projekt sehr gut kennt und für Anpassungen und Erweiterungen beratend zur Seite steht. «Wir sind mit cobra als Beratungs- und Lösungspartner auch nach der CRM-Einführung sehr zufrieden. Der Support ist schnell und zuverlässig. Wir fühlen uns bei cobra nach wie vor in guten, kompetenten Händen», sagt Schwenk.

Ausblick und Planung

Die Mineralquelle Knutwil AG wird in ihrem Wachstumsprozess durch Beratung und eine flexible CRM-Lösung von cobra begleitet. «cobra ist ein KMU-freundliches Programm, das zukunftsfähig ist! In zwei bis drei Jahren planen wir den nächsten Schritt und möchten die mobile Lösung sowie eine ERP-Schnittstelle prüfen», sagt Schwenk.