

Der digitale Fortschritt hat in den vergangenen Jahren in zahlreichen Branchen zu erheblichen Veränderungen geführt. Im Bereich der Organisation von Lebensmittelkontrollen bieten sich neue Möglichkeiten durch den Einsatz einer modernen Customer-Relationship-Management-Lösung (kurz CRM). Welche Mehrwerte ergeben sich konkret aus der Nutzung einer solchen Lösung und welche Vereinfachungen sind durch den Einsatz zu erwarten?

Im Gegensatz zu papierbasierten Arbeitsprozessen früherer Zeiten oder der Ablage in Windows-Ordern ermöglicht eine CRM-Lösung heute, Informationen an einer zentralen Stelle für alle Mitarbeitenden sicher, transparent und strukturiert zugänglich zu machen und Prozesse digital abzubilden.

Der Einsatz einer CRM-Lösung wie zum Beispiel CAS genesisWorld oder des cloud-basierten SmartWe ermöglicht es, Informationen an einer zentralen Stelle für alle Mitarbeitenden sicher zugänglich zu machen und Prozesse digital abzubilden. So sind etwa Termine, Wiedervorlagen, Dokumente, Aufgaben, Korrespondenzen u. v. m. nicht länger in unterschiedlichen Systemen, Excel-Listen, Mailing-Ordern, einzelnen Köpfen oder gar handgeschriebenen Notizen verstreut, sondern zentral in einer Lösung zu finden. Das reduziert den Administrations- und Suchaufwand spürbar.

Übertragen auf die Lebensmittelkontrolle, kann CRM beispielsweise dabei unterstützen, die regulatorischen Anforderungen sowohl auf nationaler als auch auf EU-Ebene transparent umzusetzen. So lassen sich etwa die komplexen Vorgaben in den Arbeitsalltag digital integrieren und sicherstellen, dass alle relevanten Prozesse konform durchgeführt werden.

So kann ein Lebensmittelkontrolleur bereits vor einer Inspektion auf alle relevanten Daten zugreifen, Berichte erstellen und direkt digitale Dokumentationen erfassen. Ebenso können mehrere Anwender gleichzeitig auf Daten im CRM zugreifen, was die Teamarbeit erleichtert. Zudem können Routineaufgaben mithilfe von CRM automatisiert werden. Auch mitdenkende Assistenten auf Basis künstlicher Intelligenz können im Arbeitsalltag entlasten und bei der Qualitätssicherung unterstützen.

Entscheidend ist die intuitive, geräteübergreifend einheitliche Bedienbarkeit des CRM – sei es unterwegs auf dem Tablet, Smartphone oder Notebook oder auch im Büro am Desktop-PC. Eine barrierefreie und bedienerfreundliche Benutzererfahrung sorgt für eine reibungslose Nutzung und notwendige Akzeptanz bei den Mitarbeitenden.

Gerade im Hinblick auf die Gewinnung neuer, junger Mitarbeiter unterstreicht der

Einsatz einer modernen CRM-Lösung die Professionalität und das strukturierte Arbeiten im Team. Die Einarbeitung wird durch klar definierte Workflows und den digitalen Zugriff wesentlich vereinfacht.

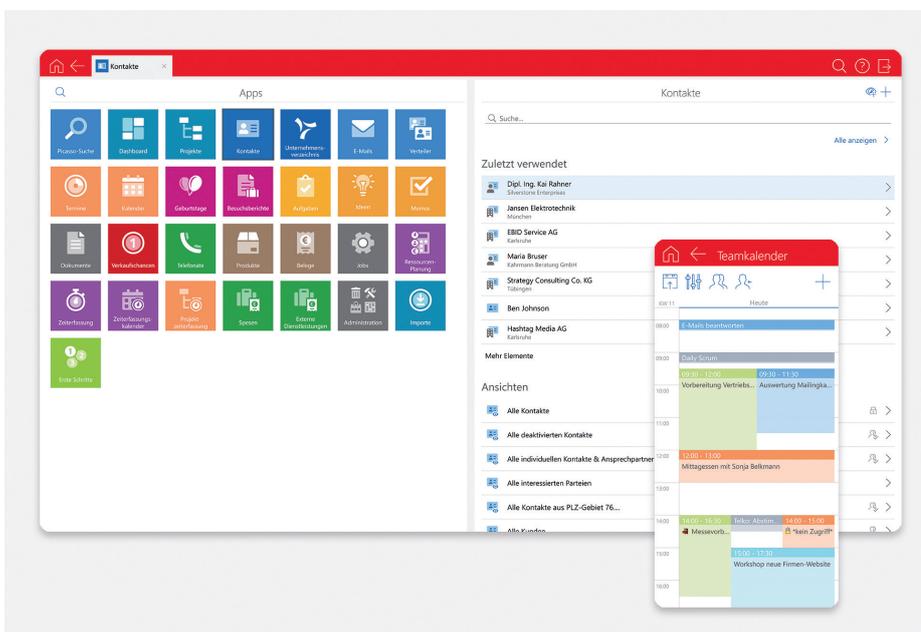
Zudem verbessert die digitalisierte Arbeitsweise die Transparenz gegenüber der Öffentlichkeit. Lebensmittelkontrollen sind ein zentraler Bestandteil unseres Gemeinwesens. Eine CRM-Lösung unterstützt durch nachvollziehbare Dokumentation schnellere Reaktionszeiten und eine verbesserte Kommunikation der Verwaltung mit Bevölkerung und Medien.

Auch das Thema Datenschutz muss heute von Anfang an mitbedacht werden, denn bei vielen Daten im Kontext der Lebensmittelkontrolle handelt es sich um sensible Informationen. Diese müssen vor unerlaubtem Zugriff Dritter in jedem Fall geschützt werden. Im Gegensatz zu lokalen Dateien oder papierbasierter Dokumentation sorgt ein CRM dafür, dass nur diejenigen auf die Daten zugreifen können, die auch tatsächlich dazu befugt sind.

Orientierung bei der Auswahl eines vertrauenswürdigen CRM-Anbieters bietet beispielsweise das fair.digital-Siegel. Auch Siegel wie „Software Hosted und Made in Germany“ und weitere Datenschutzzertifizierungen sind eine nützliche Hilfe bei der Auswahl eines Anbieters, weil sich die Hersteller darin selbst verpflichten, mit ihren Lösungen und Rechenzentren besonders hohe Sicherheitsrichtlinien einzuhalten.

Nicht weniger entscheidend bei der Auswahl der richtigen Software ist auch die des passenden Digitalisierungspartners. Mit Know-how und Beratungsexpertise aus zahlreichen Digitalisierungsprojekten setzt die CAS Software AG aus Karlsruhe gemeinsam mit ihrem CAS Partner ACP IT Solutions GmbH Mitteldeutschland (mit Standorten in Dresden, Halle, Leipzig und Sangerhausen) auf Beratung auf Augenhöhe.

Als deutscher Marktführer für Kundenbeziehungsmanagement im Mittelstand entwickelt CAS Software Lösungen, die von über 550.000 Menschen in mehr als 35.000 Unternehmen und Organisationen weltweit tagtäglich genutzt werden. Das Unternehmen erhielt für seine Innovationskraft zahlreiche Auszeichnungen.



Das Cockpit einer CRM-Lösung bietet zentralen Überblick über sämtliche Informationen und Aktivitäten – auch unterwegs auf Tablet & Smartphone.

ÜBERWACHUNG AKTUELL

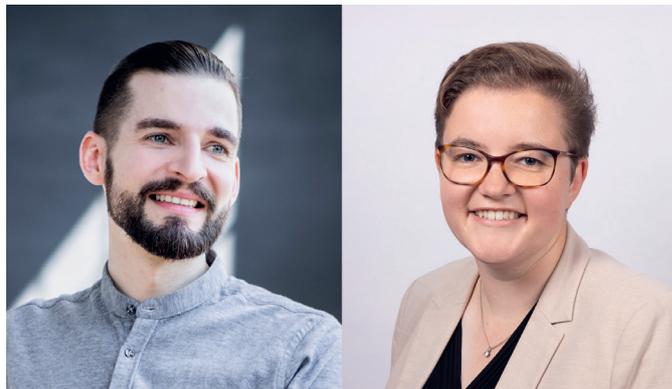
Die ACP IT Solutions GmbH unterstützt als Beratungs- und Lösungspartner für IT- und Digitalisierungsprojekte speziell die optimale CRM-Nutzung, welche die tatsächlichen Anforderungen in den Mittelpunkt stellt. Ergänzend kommen weitere Kompetenzen wie Cloud & Storage, IT-Infrastruktur und modernes & flexibles Arbeiten hinzu.

Autoren

Lisa Reich, CAS Software AG, ist seit einigen Jahren als IT-Betriebswirtin und Digital Transformation Managerin (IHK) tätig. Hierbei konnte sie u. a. Erfahrungen in der Einführung und Umsetzung von Digitalisierungs- und CRM-Projekten sammeln. Ihr aktueller Schwerpunkt liegt auf der Beratung von Organisationen, die sich intensiv mit den Chancen einer

CRM-Implementierung und -erweiterung beschäftigen. Beschäftigt ist Lisa Reich als Customer-Success-Managerin bei der CAS Software AG aus Karlsruhe.

Dr. Marcus Binner, ACP IT Solutions GmbH ist als Berater und Integrationspartner für Digitalisierungsprojekte dafür verantwortlich, wirtschaftliche und organisatorische Mehrwerte für seine Kunden zu generieren. Ganz gleich, welche unternehmerischen Ziele verfolgt werden – gemeinsam mit seinem Team aus



Consulting & Entwicklung sorgt er dafür, dass die IT dabei nie limitiert. Herr Dr. Binner ist bei der ACP IT Solutions GmbH als Account-Manager speziell im Software-Umfeld tätig.