



Mehr Vertriebs Erfolg durch KI-Einblicke

Als führender Akteur in der deutschen Getränkeindustrie startete das Unternehmen eine KI-Initiative, um seinen Außendienst im HoReCa-Segment grundlegend zu modernisieren. Ziel war die Entwicklung eines Proof of Concept (PoC), der demonstriert, wie Vertriebsmitarbeitende durch intelligenten Echtzeit-Einblicke unterstützt werden können, um Kundeninteraktionen zu stärken und einen positiven ROI zu erzielen.



Branche
Konsumgüter

Produkte und Dienstleistungen
Getränke für Gastronomie und Einzelhandel, einschließlich alkoholischer und alkoholfreier Produkte

Umsatz
> € 500 Mio

Mitarbeitende
> 1000

Ausgewählte Lösungen
SAP BTP, Generative AI Hub, SAP ERP/ CRM/ BW Integration

Herausforderung

- Kunden- und Betriebsdaten sind über Altsystemen wie CRM, ERP, BW sowie externe Quellen verstreut – dies mindert die Genauigkeit der Insights und verzögert die Entscheidungsfindung
- Dem Außendienst fehlt die Erfahrung, Kundenbesuche effektiv zu gestalten, was zu einer schlechten Vertriebs-Performance führt
- Das Management sieht das Potenzial, Reisezeit zur Kundenvorbereitung zu nutzen und damit Mehrwerte zu generieren
- Vertriebsprozesse sollen mit modernen Technologien umgestaltet werden, ohne Governance oder Compliance zu gefährden

Lösung

- Bereitstellung einer Technologieplattform, auf der ein Proof of Concept für interaktive, KI-gesteuerte Audio-Briefings abgebildet wurde, um den Außendienst mit kontextbezogenen Einblicken zu versorgen
- Proaktive Unterstützung der Vertriebsteams durch KI-Anwendungsfälle – für schnelles Prototyping und klare Scope-Definition zukünftiger Projekte
- Aufbau des Anwendungsfalls auf der bereits vorhandenen SAP BTP Plattform, was lediglich die Integration von KI-Funktionen, wie SAP-freigegebene Large Language Models (LLMs), erforderte

Ergebnis

- Proof of Concept in sechs Wochen mit minimalem Aufwand umgesetzt – demonstriert schnelle Nutzenrealisierung
- Möglichkeit 10–20% der Reisezeit für strategische Vorbereitung zurückzugewinnen – verbessert Kundeninteraktion und schafft Kapazitäten für Inside-Sales-Teams
- Das Management bestätigte Skalierbarkeit sowie messbaren Geschäftsnutzen durch wertorientierte Kundenbesuche
- KI wird als strategischer Enabler für eine Customer Experience der nächsten Generation etabliert und ermöglicht somit neue Innovation und Wettbewerbsvorteile

