

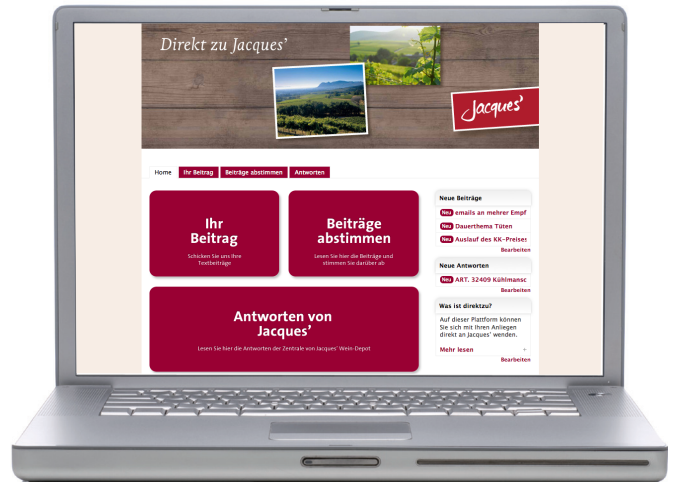
# Direkt zu Jacques‘

*Kommunikation in einem erfolgreichen Partnersystem*

Als Jacques Hèon und Dr. Olaf Müller-Soppart 1974 in Düsseldorf ihr erstes Wein-Depot eröffneten, hatten sie eine klare Vision: Weine direkt vom Winzer, höchste Qualität und kompetente Beratung durch qualifiziertes Personal. Mit direktzu® setzt das Unternehmen auf ein starkes Kommunikationsinstrument innerhalb des Partner-Systems bei Jacques‘ Wein-Depot.

Der Weinverkauf wie beim Winzer mit freier Verkostung der hochwertigen Weine steht auch heute noch im Vordergrund der Firmenphilosophie von Jacques‘ Wein-Depot. Aus der besonderen Konstellation des Partner-Systems heraus - eine zentrale Marke auf der einen Seite und selbstständige Handelsvertreter in mehr als 280 Depots auf der anderen Seite - ergeben sich für die Unternehmensorganisation besondere Herausforderungen. Eine intensive, offene und erfolgreiche Kommunikation ist dementsprechend entscheidend für den Geschäftserfolg in dem filialisierten Einzelhandel mit breiter regionaler Verstreung. Mit der Einführung der Many-to-One®-Kommunikationsplattform **direktzu®** verfolgte das Management von Jacques‘ Wein-Depot das Ziel, die Unternehmensführung partizipativ zu gestalten, das dezentrale Wissen allen verfügbar zu machen und die Qualität der unternehmerischen Entscheidungen zu steigern. Gleichzeitig sollte ein besseres Verständnis und stärkeres Vertrauen zwischen den Partnern und den Mitarbeitern der Zentrale entwickelt werden. Seit der Implementierung im Oktober 2011 gehört **Direkt zu Jacques‘** zu den aktivsten direktzu® Plattformen. Rund um die Themen Aktuelles, Einkauf, Einrichtung, Finanz- und Rechnungswesen, Geschäftsleitung, IT, Logistik, Marketing und Nachhaltigkeit wurden seit Start der Plattform über 300 Beiträge von registrierten Nutzer verfasst. Mithilfe der Bewertungs- und Kommentarfunktionen wird auch die schweigende Minderheit erreicht und zur Teilnahme aktiviert. - Knapp 1.900 Kommentare und 12.300 Bewertungen bestimmten die Relevanz der Anliegen der Kollegen innerhalb des Partner-Systems.

Entsprechend der Philosophie des Unternehmens, mit seinen Agenturinhabern partnerschaftlich und respektvoll zusammenzuarbeiten, geht die Jacques‘-Zentrale nicht nur auf die relevantesten Themen ein, sondern beantwortet jedes Anliegen. Durch die Bewertungen und Kommentare lassen sich Schwerpunkte erkennen, die in strategische Entscheidungen mit einfließen. Auch Ideen, denen nicht nachgegangen werden kann, werden respektvoll behandelt und beantwortet. Entscheidungen sind so innerhalb der Organisation transparenter geworden und werden von den Partnern mitgetragen.



Screenshot von Direkt zu Jacques‘

## Erfolgskennzahlen seit Start im Oktober 2011:

- 22.940 Feedbacks abgegeben
- 19.709 abgegebene Stimmen
- 323.388 Lesezugriffe auf Antworten und Beiträge
- 471 Antworten durch die Zentrale

Die interne Kommunikation auf der **direktzu®**-Plattform ist mittlerweile bei Depot-Betreibern und den Mitarbeitern der Zentrale fest in den Arbeitsalltag integriert. Bei ca. 300 registrierten Nutzern kommt die Plattform auf über 90.000 unique visits im Jahr. Vor deren Einführung waren Telefon, Mail, Fax und Briefsendungen die alltäglichen Kommunikationsmedien. Themen wurden oft nur bilateral bearbeitet, obwohl sie vielleicht für einen größeren Kreis interessant und von Nutzen gewesen wären.

Die erfolgreiche Implementierung von **direktzu**® in die Organisationsprozesse des Unternehmens führt Johannes Jentgens, zuständig für die Personalentwicklung und die Betreuung der Franchise-Nehmer, darauf zurück, dass die Themen, die den Verkaufsalltag im Depot bestimmen, für alle sichtbar und transparent werden. Alle Nutzer haben die Möglichkeit, sich und ihre Meinungen miteinzubringen. Dabei sei nicht zu unterschätzen, dass mit jedem Beitrag und jeder Antwort Inhalte und Wissen dokumentiert und abrufbar werden. Neuen Agenturhabern z.B. werden so schon viele Fragen und Themen beantwortet, die sie sonst aufwendig hätten klären müssen.

„Neben der Aktivitätsrate ist die Qualität der Kommunikation auf **Direkt zu Jacques**‘ seit der Einführung Schritt für Schritt angestiegen“, reflektiert Johannes Jentgens. „Es brauchte einige Zeit, bis die Partner das Potential dieser Plattform für sich entdeckten, um sich auch konstruktiv in die Unternehmensentwicklung einzubringen und wechselseitig Erfahrungen auszutauschen.“ Inzwischen deckt der enge kommunikative Austausch immer wieder neue Potentiale und Innovationen für das „System Jacques“ auf. Prozesse können deutlich optimiert und flächendeckende Behinderungen im Arbeitsfluss schnell aufgedeckt und behoben werden. Die Partner sind mehr denn je an der erfolgreichen Entwicklung des Unternehmens beteiligt.

Der Diskussionsbedarf der Nutzer ist inzwischen so weit gestiegen, dass das Management überlegt, zukünftig ein Add-on in die bestehende **direktzu**®-Plattform zu integrieren, das als Forum den Mitgliedern der Organisation zusätzlich eine Möglichkeit zum stetigen Erfahrungsaustausch bietet, ohne wie bisher direkt an die Geschäftsführung adressiert zu sein.

**Kontakt:**

Diskurs Communication GmbH  
Rankestraße 32  
10789 Berlin  
katharina.schroeder@direktzu.de  
www.direktzu.com

**direktzu**® ist eine Marke der Diskurs Communication GmbH

**Rechtlicher Hinweis:**

Diese Unterlagen sind ausschließlich zu Präsentations- und Informationszwecken bestimmt. Sämtliche gezeigten Methoden und konzeptionelle Überlegungen sind urheberrechtlich geschütztes Eigentum der Diskurs Communication GmbH. Die Weitergabe und Verwendung oder Nutzung zu anderen Zwecken ganz oder in Teilen bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung durch die Diskurs Communication GmbH.