



REFERENZ-STORY

Alle Kundenanfragen unter Dach und Fach mit der SAP Sales & Service Cloud



„Gemeinsam mit der CPRO haben wir innerhalb von sechs Monaten die SAP Sales & Service Cloud / SAP CX erfolgreich als Software zur Bearbeitung von komplexen Kundenanfragen eingeführt. Die Ergebnisse sind eine zentrale Datenbasis, deutlich schnellere Reaktionszeiten durch standardisierte Abläufe und der vereinfachte Austausch zwischen Beteiligten, von denen unsere User und Kunden gleichermaßen profitieren.“

DANIEL MUCK
TEAMLEITER KUNDENSERVICE PHOTOVOLTAIK,
CREATON GMBH



Der Hintergrund

Neues Geschäftsfeld, neue Software-Anforderungen: Mit der Gründung der CREATON WattWerk GmbH benötigte die CREATON GmbH, Experte für Steildachlösungen mit Sitz in Wertingen, eine Softwarelösung, die in der Lage ist, Kundenanfragen für den neuen Geschäftsbereich Photovoltaik effizient und zentral abzuwickeln. Dabei war der Umstieg von einem unübersichtlichen Outlook-Postfach hin zu einem strukturierten Ticketsystem von zentraler Bedeutung. Die Entscheidung fiel auf die SAP Sales & Service Cloud, die sich hervorragend in die existierende CREATON-Systemlandschaft einfügen sollte, da bereits SAP S/4HANA als ERP im Einsatz war.



Lösungen im Überblick

Unternehmen
CREATON GmbH

Branche
Bauwesen

Anforderungen

- » Kurze Projektlaufzeit, da die Lösung schnell implementiert werden musste
- » Einfach strukturiertes, klares und vor allem übersichtliches Ticketsystem
- » Fokus auf das Ticketsystem, um die Interaktion im Team zu verbessern

Implementierungsumfang

- » SAP Sales & Service Cloud

Vorteile

- » Schnellere Bearbeitung von Anfragen
- » Transparente Übersicht über Vorgänge
- » Auswertung von Vorgängen zur Optimierung des Prozesses
- » Fokus auf die wichtigsten Fälle
- » Routing nach Mitarbeitern zur effizienten Bearbeitung

Projektdaten

- » Laufzeit: 5 Monate
- » Useranzahl: 20
- » Projektleitung: Kevin Blecher



Das Vorgehen

Der Realisierungspartner CPRO fertigte einen Ablaufplan zur Implementierung an und stellte die einzelnen Schritte und Aufwände aus Kundensicht nachvollziehbar dar. Im Rahmen des SAP Sales Cloud-Projekts wurden die Themen „Ticketsystem“ und „Schnittstelle“ in mehreren Workshops iterativ behandelt.

„Zu Beginn eines jeden Workshops haben wir den aktuellen Stand der Anforderungen überprüft und diskutiert. Zunächst lag der Fokus auf dem Ticketsystem, um sicherzustellen, dass alle relevanten Geschäftsprozesse korrekt abgebildet werden. Anschließend haben wir die Implementierung durchgeführt und in den folgenden Workshops erneut besprochen, um eventuelle Anpassungen vorzunehmen. Parallel dazu wurde die Schnittstellenintegration zu bestehenden Systemen besprochen und schrittweise umgesetzt“, erklärt CPRO-Projektleiter Kevin Blecher.

Der iterative Ansatz ermöglichte eine kontinuierliche Verbesserung und Anpassung der Lösung an die spezifischen Bedürfnisse von CREATON. „Unsere Anforderungen wurden nicht 1:1 umgesetzt und abgehakt, stattdessen wurden verschiedene Lösungsvorschläge unterbreitet und diskutiert, die in den einzelnen Fällen den größten Nutzen bieten sollten“, lobt Daniel Muck, Teamleiter Kundenservice Photovoltaik bei CREATON, und ergänzt: „Regelmäßige Korrekturschleifen vor und nach dem Go-Live ermöglichten eine permanente Kontrolle und Beurteilung der realisierten Maßnahmen in der Praxis.“



Der Projekterfolg

Innerhalb von sechs Monaten führte CREATON gemeinsam mit der CPRO die SAP Sales & Service Cloud ein. Heute profitiert das Unternehmen von einer hochmodernen Software, die durch das integrierte Ticketsystem eine zentrale Verwaltung und effizientere Bearbeitung von Kundenanfragen ermöglicht. Durch die Verbindung aller relevanten Daten in einem System erhalten Mitarbeitende einen direkten Überblick über den Bearbeitungsstatus und können ihre Arbeit mühelos priorisieren.

„Wir haben nun einen zentralen Ort zur Bearbeitung von Kundenanfragen inklusive Datenablage. Für Mitarbeitende der CREATON WattWerk GmbH bedeutet das eine deutliche Zeitersparnis, etwa bei der Angebotserstellung und Auftragsabwicklung. Die bereichsübergreifende Projektbearbeitung und die einheitliche Arbeitsweise aller Mitarbeitenden in der SAP Sales & Service Cloud führt zu einem einfachen Austausch zwischen den Abteilungen und einer Vermeidung von Doppelarbeit“, berichtet Daniel Muck, Teamleiter Kundenservice Photovoltaik bei CREATON.