



REFERENZ-STORY

SAP Sales & Service Cloud als Baustoff für ein erfolgreiches Kundenmanagement



„Das Beraterteam der CPRO hat unsere Anforderungen flexibel und professionell umgesetzt. Gemeinsam ist es uns gelungen, eine moderne, zukunftsfähige CRM-Lösung einzuführen, die von unseren Anwendern akzeptiert wird und echte Mehrwerte schafft.“

THOMAS VELTS

PROJEKTAUFTRAGGEBER, COMMERCIAL DIRECTOR,
FELS VERTRIEBS UND SERVICE GMBH & CO. KG



Der Hintergrund

Als führender Hersteller von hochwertigen Kalk- und Kalksteinprodukten in Deutschland liefert Fels jährlich ca. 5 Millionen Tonnen dieses Rohstoffs in nahezu alle industriellen Anwendungsbereiche. Um den breiten Kundenkreis optimal bedienen zu können, ist Fels ein modernes Kundenmanagementsystem angewiesen. Das bisher eingesetzte CRM-System entsprach jedoch nicht mehr den Anforderungen an eine effiziente, zeitgemäße und professionelle Kundensteuerung. Daher entschied sich Fels für einen Neuanfang – mit der SAP Sales & Service Cloud. Von der Lösung erwartete Fels eine transparente 360 Grad-Sicht auf den Kunden sowie ein effizientes und transparentes Aktivitäts- und Reklamationsmanagement. Als Implementierungspartner wählte der Kalkspezialist die CPRO.



Lösungen im Überblick

Unternehmen

Fels-Werke GmbH

Branche

Baustoffe

Anforderungen

360 Grad-Kundensicht
Aktivitätsmanagement
Einführung eines Reklamationsmanagements

Implementierungsumfang

- » SAP Sales Cloud
- » SAP Service Cloud

Vorteile

- » Transparente Kundendaten
- » Effiziente Bearbeitung von Reklamationen
- » Analysemöglichkeiten zur Verbesserung des Produktions- und Transportprozesses

Projektdaten

- » Laufzeit: 10 Monate
- » Useranzahl: 90
- » Projektleitung: Kevin Blecher



Das Projekt

In der folgenden ersten Projektphase fokussierten sich die Beteiligten auf die Einführung eines möglichst einfachen und benutzerfreundlichen CRM-Systems. Dafür mussten die wichtigsten Themenbereiche abgedeckt werden. Neben dem klassischen Aktivitätsmanagement zählten dazu auch der Aufbau und die Neustrukturierung des Reklamationsmanagements, denn ein perfekter Kundenservice und eine professionelle Dokumentation sind für Fels grundlegende Anforderungen.

Über die Vorgehensweise berichtet CPRO-Projektleiter Kevin Blecher: „Während des Projektes sind wir in iterativen Schritten von Funktionalität zu Funktionalität fortgeschritten. Nach Abschluss der einzelnen Teilprojekte haben sich die einzelnen Anforderungen zu einem Gesamtstück zusammengesetzt. Basierend auf der 360 Grad-Kundensicht haben wir zentrale Analysen aufgesetzt.“

Aufgrund der räumlichen Distanz von rund 600 Kilometern handelte es sich um ein klassisches Remote-Projekt. Abgesehen von Kick-off und Commercial Meetings fand die Kollaboration ausschließlich via MS Teams statt. „Das hat aber ausgezeichnet funktioniert“, betont Kevin Blecher.



Die Vorteile

Nach rund 10 Monaten profitiert Fels von einer transparenten Übersicht über aktuelle Aktivitäten und Reklamationen der Kunden, was eine raschere Bearbeitung, aber auch generell eine effizientere Kommunikation unter den einzelnen Abteilungen ermöglicht.

„Sämtliche User wurden von Anfang an aktiv in den Einführungsprozess eingebunden und intensiv geschult, sodass wir heute ein modernes, zukunftsfähiges und durchweg akzeptiertes CRM-System im Einsatz haben“ freut sich Dr. Alexander Cepak, Projektleitung Fels Vertriebs und Service GmbH & Co. KG.



Nächste Schritte

Das Projektteam bereitet die Erweiterungsmöglichkeiten für die zweite Projektphase vor. Denn mit einer Potenzialanalyse via Opportunities und einer Übersicht über Abholungen in sämtlichen Werken soll Fels sich künftig weitere Vorteile verschaffen können.