

REFERENZ-STORY

Hier stimmt die Chemie: Transparente Kundendaten mit der SAP Sales Cloud



Um ein solches Projekt in so kurzer Zeit umsetzen zu können, braucht man einen Dienstleister wie CPRO, der einen durch das Projekt führt. Nur so konnten wir in weniger als einem halben Jahr ein CRM-System erhalten, das bereits jetzt aktiv genutzt wird. Es ist schön zu sehen, dass unsere Kolleginnen und Kollegen im Außendienst das neue System schnell annehmen und bereits mit ersten neuen Anforderungen auf uns zukommen. Gerade im Bereich des Reportings sehen wir die vielfältigen Möglichkeiten. Da hilft es ungemein, einen Partner wie CPRO an der Seite zu haben, der diese Wünsche aufnimmt und Lösungskonzepte erarbeitet.

JENS BECKER
CFO,
LEVACO CHEMICALS GMBH



Der Hintergrund

LEVACO Chemicals – führender Hersteller von Spezialchemikalien und Additiven für die Agrar-, Nahrungsmittel-, Papier-, Kabel- und Bauindustrie. Als weltweit tätiges und schnell wachsendes Unternehmen benötigt der Chemieanbieter transparente und übersichtliche Kundeninformationen. Die bisherige CRM-Lösung konnte in diesen Punkten jedoch nicht überzeugen: Weder Datenqualität noch Funktionsumfang waren zufriedenstellend, was dazu führte, dass das Tool nicht flächendeckend eingesetzt wurde. Es bildeten sich viele aufwändige Nebenprozesse, Kundenwissen wurde zu „Kopfwissen“, Kundendaten an einem zentralen Ort suchte man vergeblich. Auch fehlende Kennzahlen wurden zum Problem.

Kurzum: Ein neues CRM-System musste her. Eine unkomplizierte Lösung im Standard, schnell und einfach implementierbar, sollte es sein. Die Wahl fiel auf die SAP Sales Cloud mit der CPRO als unterstützendes Beratungshaus.



Lösungen im Überblick

Unternehmen

Karl Geuther Handels-GmbH & Co. KG

Branche

Handel, IT-Dienstleistungen

Anforderungen

- » Migration der ERP-Systemlandschaft und Webshop in Richtung Microsoft Azure Cloud
- » Einrichtung eines kundeneigenen Tenants
- » Migration der Active Directory in die Microsoft Azure Cloud-Umgebung
- » Anbindung einer Sophos XG Firewall für VPN-Zugriffe
- » Automatisierte Bereitstellung des Entwicklungs- und Testsystems zu den Betriebszeiten

Vorteile

- » Höhere Sicherheit durch geschützte Microsoft Azure Cloud-Umgebung
- » Reduzierte Kosten mit Pay as you go-Bezahlmöglichkeit
- » Effizientere Verwaltung von Hardware-Ressourcen
- » Bessere Skalierung der SAP-Landschaft
- » Basisbetrieb und SAP-Support – alles aus einer Hand

Projektdaten

- » Laufzeit: 4 Monate
- » Useranzahl: unter 100
- » Projektleitung: Ron Barck



Die Herausforderungen

Nach dem Kick-off bearbeiteten die Projektbeteiligten die verschiedenen Fokusthemen im iterativen Kaskadenmodell: Begonnen bei dem zentralen Objekt „Kunde & Ansprechpartner“ arbeiteten sie sich Schritt für Schritt zu den Unterthemen („Besuche“, „Aktivitäten“, „Aufträge“) vor.

Während der Implementierung war es besonders wichtig, auf Seiten von LEVACO Chemicals ein Verständnis für das System, die Datenqualität und die Zusammenhänge herzustellen: Wie steht das CRM-System in Zusammenhang mit der SAP ERP-Lösung? An welcher Stellschraube muss ich drehen, damit die gewünschten Informationen angezeigt werden? Wie schaffe ich nachhaltige Berechtigungskonzepte und strukturiere meine Daten in Zukunft? „Es ist eine Herausforderung, für Verständnis zu werben, wenn gewisse Dinge nicht möglich sind, zum Beispiel, weil sie zu individualisiert sind oder außerhalb des Standards liegen“, erklärt Kevin Blecher, Projektleiter CPRO.

Zudem galt es, alte Strukturen aufzubrechen, um im CRM-System konsistent zu sein. Dazu war es unter anderem erforderlich, die VK-Org.-Daten anzupassen. „Da geht es auch um das Mindset. Die Mitarbeiter müssen sich bewusst machen, dass Daten nur so gut sein können, wie sie von ihnen als Anwender strukturiert werden“, erläutert Kevin Blecher.



Der Projekterfolg

Nach der ersten Projektphase konnte mit der SAP Sales Cloud eine CRM-Lösung eingeführt werden, die uneingeschränkt von allen Mitarbeitern akzeptiert wird. Die transparente 360°-Sicht auf den Kunden unterstützt den Vertrieb im Tagesgeschäft. Auch neben „Besuchen“ und „Aktivitäten“ wird die Kollaboration zwischen Innen- und Außendienst gesteigert. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, sämtliche Daten der Kundenaufträge auszuwerten, während zentrale Dashboards einen intuitiven Überblick über das Tagesgeschäft geben. Insgesamt erkennen die Anwender den Mehrwert, alle Kundendaten an einem Ort zu haben und schneller kommunizieren, reagieren und handeln zu können.

„Die pragmatische Vorgehensweise der CPRO passt einfach zu dem Anspruch eines Mittelständlers. Dank der Expertise der Projektmanager blieb keine Frage unbeantwortet. Es war generell eine gute Zusammenarbeit auf Augenhöhe – immer professionell mit der passenden Portion Witz und Smalltalk“, resümiert Nina Herten, Projektmanagerin und Assistenz der Geschäftsleitung bei LEVACO Chemicals.



Nächste Schritte

Schon während des Projekts wurde an einer zweiten Projektphase gearbeitet, die Anfang 2024 starten soll. Der Fokus liegt dabei auf der Erweiterung der bereits vorhandenen Funktionalitäten und der Einbindung von Berichten aus der SAP Analytics Cloud, um die Arbeit der Vertriebsmitarbeiter weiter zu vereinfachen und den Kunden gläserner zu machen. Darüber hinaus soll auch die weitere Integration (bidirektionale Verbindung mit dem ERP-System) angegangen werden.