



REFERENZ-STORY

SAP Sales Cloud: Gut sortierte Kundenprozesse bei META



„Die Zusammenarbeit mit der CPRO war digital, flexibel. Die Kollegen waren schnell erreichbar und extrem lösungsorientiert.“

SARAH SCHMITZ

ABTEILUNGSLEITERIN VERTRIEB EUROPA,
META-REGALBAU GMBH & CO. KG



Der Hintergrund

Fachbodenregale, Paletten-, Kragarm-, Verschiebe- und Durchlaufregale – META stattet Unternehmen auf der ganzen Welt mit maßgeschneiderten Lager-systemlösungen und ausgefeilten Komplettlösungen aus. Um zukunftsorientiert weiter wachsen zu können, entschied sich der Arnsberger Lagertechnikexperte für die Einführung der SAP Sales Cloud.

„Wir hatten ein sehr altes CRM-System im Einsatz, das eher sporadisch genutzt wurde, die Prozesse drumherum waren nicht optimiert“, erklärt Sarah Schmitz, Abteilungsleiterin Vertrieb Europa bei META, und ergänzt: „Bei dem Projekt war es uns besonders wichtig, einen guten Überblick über die Kunden zu bekommen, um die Potenziale ins Maximum zu nutzen.“

Die Koordination und Zusammenführung mit der CPRO übernahm Lotus als zentraler IT-Dienstleister der Joachim Loh Unternehmensgruppe. Die CPRO konnte bereits in unterschiedlichen Vorprojekten innerhalb der Gruppe überzeugen und sich als bewährter und geschätzter Implementierungspartner etablieren.



Lösungen im Überblick

Unternehmen

META-Regalbau GmbH & Co. KG

Branche

Metallverarbeitung, Regalbau

Anforderungen

- » Einführung im Standard
- » Guter Überblick über den Kunden
- » Nutzung von standardisierten Prozessen
- » Zukunftsfähiges CRM-System

Implementierungsumfang

- » SAP Sales Cloud

Vorteile

- » Mobile, flexible App-Lösung
- » Lückenlose Darstellung des Kundenprozesses
- » Von der Akquise bis zur Rechnung: alles an einem Ort

Projektdaten

- » Laufzeit: 4 Monate
- » Useranzahl: ca. 115 User
- » Projektleitung: Kevin Blecher

Zum Video:





Die Herausforderung

„Statt mit einem normalen SAP ERP-System und einer Integration Suite, hatten wir es hier mit einem IFS ERP-System und einer Lobster-Schnittstelle zu tun. Und die musste zusammen mit Lotus aufgebaut und programmiert werden“, beschreibt Kevin Blecher, Projektleiter bei der CPRO, die Ausgangssituation.

Die Reihenfolge der Projektschritte etwas abgeändert, wendete sich das Projektteam anschließend den Kundenfeldern zu. Einige der benötigten Felder, zum Beispiel Faktura oder Rechnungen, ließen sich nicht standardmäßig einbauen und wurden separat über eine cloudbasierte Datenquelle eingesetzt.

„Wir hatten uns vorgenommen, alles im Standard einzuführen und maximal Custom Fields aufzunehmen, was wir auch gemacht haben. Allerdings mussten wir ziemlich viele Prozesse anpassen und teilweise komplett neugestalten“, erinnert sich Sarah Schmitz an die internen Herausforderungen zurück.

Auch nicht ganz einfach gestaltete sich die Integration des Testens in den Arbeitsalltag der Key-User. „Wir haben uns deshalb entschieden, für unsere Key-User sogenanntes ‚betreutes Klicken‘ einzuführen. Jede Woche sind wir gemeinsam die ganzen Problematiken und Punkte durchgegangen, weil das Testen vor der Implementierung einfach der wichtigste Punkt war“, macht Sarah Schmitz deutlich.



Der Projekterfolg

Die Hürden erfolgreich genommen, kam ein überzeugendes Endergebnis zum Vorschein. META profitiert nun von einer App-Lösung, die der Außendienst flexibel unterwegs nutzen kann. Dabei lässt sich der komplette Kundenprozess lückenlos darstellen. Von der Akquise bis hin zur Rechnung haben die Mitarbeiter alles an einem Ort und können sämtliche Fragen zu diesen Themen beantworten.

„Die Zusammenarbeit mit der CPRO habe ich als sehr angenehm empfunden und das Projekt war für die Unternehmensgruppe, was Budget, Ressourcen, aber auch die Timeline anging, hervorragend. Wir haben das Projekt innerhalb kürzester Zeit umsetzen können und es ist, wenn man so möchte, auch ein Referenzprojekt für die gesamte Unternehmensgruppe“, resümiert Aliasghar Esteghlal, Vice President IT / CIO bei Lotus.



Nächste Schritte

Für die Zukunft hat META bereits weitere Projekte mit der CPRO geplant, etwa die Implementierung eines Ticketsystems für den Vertriebsinnendienst. Hinzu kommen ERP-Einführungen in unterschiedlichen Unternehmen der Joachim Loh Unternehmensgruppe in Kooperation mit Lotus.