



Implementierung SAP CRM 7.0 Block Gruppe

Ausgangssituation

Die Block Gruppe, ein europaweit agierendes Unternehmen der Systemgastronomie und des Hotelgewerbes, suchte eine Software für die effektivere Steuerung der Vertriebs- und Marketingprozesse im Innen- und Außendienst. Das Kundenspektrum der Block Gruppe umfasst sowohl den Einzelhandel, das Hotelgewerbe und Restaurants wie auch weitere Unternehmen aus der Systemgastronomie außerhalb der Unternehmensgruppe. Alle Kunden, vom „Restaurant um die Ecke“ bis zur Zentrale weltweit agierender Handels- und Hotelketten, werden regelmäßig vom Außendienst bzw. Key Account Management besucht. Ziel war es, den Innen- und Außendienstmitarbeitern umfassende Informationen über deren Kundenstamm und die laufenden Kampagnen und Promotions zur Verfügung zu stellen. Die komplette 360° Sicht auf den Kunden inkl. aller laufenden und abgeschlossenen Aufträge, Angebote / Opportunities und Reklamationen war unumgänglich. Ebenso wurde eine benutzerfreundliche Besuchsplanung und Berichterstattung inkl. der Integration in die Groupware Lotus Notes gefordert.

Die Herausforderung bestand in der Integration von sehr unterschiedlichen Unternehmensbereichen (Block Foods inkl. Fleischerei, Block Menü und der Handels GmbH sowie dem Grand Elysee Hotel) auf eine Softwareplattform und die Vereinheitlichung von Vertriebs- und Marketingprozessen.

Entscheidung

Bei der Produktauswahl entschied man sich für SAP CRM 7.0, da bereits mit dem SAP ERP und SAP BI System in der Vergangenheit gute Erfahrungen gesammelt wurden. Die standardisierten Schnittstellen und die vollständige Integration in das SAP ERP System und der serverseitigen Integration in Lotus Notes sowie die umfassenden Anwendungen trugen zu dieser Entscheidung bei. Ein weiterer wichtiger Aspekt, der zur Entscheidung für ein Produkt der SAP AG geführt hat, ist die Investitionssicherheit der Lösung.

Die Wahl des Beratungspartners für dieses Projekt fiel auf die go bizzy! Consulting GmbH aus Hamburg. Die Kompetenz der go bizzy! in SAP CRM aus diversen Projekten in verschiedenen Branchen, gepaart mit dem partnerschaftlichen Anspruch eines inhabergeführten Unternehmen, führte zu der Entscheidung pro go bizzy!.

Das Spektrum der go bizzy! umfasst sämtliche Phasen eines Einführungsprojektes beginnend mit der Basis über die Web-UI-Entwicklung und die Integration des BI und aller gängigen Groupware-Systeme bis hin zur Anwenderschulung.

Projekt

Maßgeblich am Projekt beteiligt waren der Vertriebsinnen- und Außendienst, der Marketingbereich, die IT – Spezialisten der Block Systems GmbH sowie die CRM–Spezialisten der go bizzy! Consulting.

Nach der Erstellung eines kurzen Blueprints und Abbildung eines Prototypen, in dem die geforderten Prozesse bereitgestellt wurden, konnte das Projekt innerhalb von 5 Monaten erfolgreich umgesetzt werden. Ein Schlüssel zum Erfolg war u.a. die zielorientierte Vorgehensweise der go bizzy!

Ein Großteil der Umsetzung bestand im Aufbau des SAP CRM Systems und dessen Kopplung an das bestehende SAP ERP und BI-System, der Integration von Terminen und Aufgaben in Lotus Notes sowie die Anpassung der Web UI Oberfläche an die spezifischen Anforderungen der Block Gruppe.

Kundenspezifische Änderungen des ERP Systems wurden auf das CRM übertragen. Schon sehr früh im Projekt wurden Innen- und Außendienstmitarbeiter in das Projekt eingebunden und konnten so ihre vielfältigen Erfahrungen wie auch Erwartungen an die neue Lösung in das Projekt einbringen.

Basierend auf "best practise" – Erfahrungen aus vergangenen Projekten der go bizzy! und den Anforderungen der Anwender aus ihrem Tagesgeschäft wurden Detailänderungen am Web UI besprochen und umgesetzt, um ein Höchstmaß an Akzeptanz zu schaffen. Dies war eine wichtige Voraussetzung für einen gelungenen Projektstart.

Auch **Patrick Gnaier, Geschäftsführer der Block Systems GmbH**, ist überzeugt:

„ Die Einführung von SAP CRM 7.0 mit go bizzy! unterstützt uns maßgeblich beim Wandel vom product-driven zum market-driven Unternehmen. Wir wollen unsere Kunden noch besser verstehen, Geschäftschancen früher erkennen und auch kapitalisieren. Die Nutzung von SAP CRM 7.0 erhöht die Transparenz auf Marketing- und Vertriebssebene und vereinfacht zudem die Vertriebssteuerung.

Die enge und kooperative Zusammenarbeit mit go bizzy! war stets effektiv und auf Augenhöhe des Mittelstands. Die Prozesse wurden zeit- und praxisnah umgesetzt und bildeten die Grundlage für das Gelingen des Projekts sowie für die hohe Akzeptanz bei den Anwendern.

Gern werden wir auch die weiteren Stufen des Projektes gemeinsam mit go bizzy! Consulting angehen.“

Mehrwert

Durch die hohe Bedienerfreundlichkeit konnte sich die neue Lösung bei den Kollegen im Vertrieb sehr schnell durchsetzen. Darüber hinaus haben die Außendienst-Mitarbeiter alle benötigten Daten vor Ort beim Kunden und können ihre Besuchsplanungen und Berichte schnell und effektiv erstellen. Durch die Integration des BI Systems und der Lotus Notes Anwendung mit SAP CRM ist die Lenkung der Vertriebsaktivitäten erheblich verbessert worden.

Ausblick

Das Projekt geht nahtlos in die 2. Stufe über, die die Integration der hotelspezifischen Prozesse für den Vertrieb und das Marketing enthalten. Herausforderung dabei ist die Anbindung der Hotel Software "Opera" an das SAP CRM.

In Stufe 3 werden dann die Restaurants der Block Gruppe in das Umfeld von SAP CRM integriert. Hier sind vor allem die Prozesse der unterschiedlichen Kundenbindungsprogramme abzubilden.

Kontakt

Frau Karen Bober von der go bizzy! Consulting GmbH freut sich jederzeit über Ihre Kontaktaufnahme unter:

Telefon: +49 40 533 088 - 14 bzw.

E-Mail: karen.bober@gobizzy.de.

.....