



Implementierung CRM Mobile Sales: Konsumgüterindustrie

Ausgangssituation

Ein weltweit tätiges Unternehmen der Konsumgüterindustrie suchte eine Software für die Ablösung der mobilen Außendienst-Applikation. Das Kundenspektrum umfasst sowohl den Einzelhandel als auch Industriekunden. Alle Kunden, „Tante Emma Laden“ bis zur Zentrale weltweit agierender Handelsketten, werden regelmäßig vom Außendienst bzw. Key Account Management besucht. Ziel war es, den Außendienstmitarbeitern umfassende Informationen über deren Kundenstamm und die laufenden Kampagnen / Promotions zur Verfügung zu stellen. Eine schnelle Auftragserfassung und Routenplanung sollten des Weiteren ermöglicht werden.

Die bisher eingesetzte Systemschnittstelle wurde mit jeder umgesetzten neuen Anforderung komplexer und dadurch teurer in der Betreuung. Letztlich kam man zu der Erkenntnis, dass trotz aller Maßnahmen nicht alle benötigten Informationen im direkten Kundenkontakt zur Verfügung standen.

Entscheidung

Die Wahl fiel auf SAP CRM Mobile Sales, da bereits mit dem SAP R/3 und SAP BW System gute Erfahrungen gesammelt wurden. Die standardisierten Schnittstellen und die vollständige Integration in das SAP R/3 System, sowie die umfassenden Anwendungen und die Investitionssicherheit der Mobile Sales Lösung trugen zu dieser Entscheidung bei.

Projekt

Am Projekt beteiligt waren maßgeblich der Vertriebsinnen- und Außendienst, der Marketingbereich und die interne IT-Abteilung. Nach einer kurzen Vorstudie, in der die abzubildenden Prozesse betrachtet und festgelegt wurden, konnte das Projekt innerhalb von 9 Monaten erfolgreich umgesetzt werden.

Ein Großteil der Umsetzung bestand im Aufbau des SAP CRM Systems und dessen Kopplung an das bestehende R/3 und BW-System. Kundenspezifische Änderungen des R/3 Systems wurden auf das CRM und Mobile Sales System übertragen. Schon sehr früh im Projekt wurden Außendienstmitarbeiter in das Projekt mit eingebunden. So konnten sie ihre vielfältigen Erfahrungen und ihre Erwartungen für ihre neue Lösung mit in das Projekt einbringen. Durch die Erfahrungen aus vergangenen Projekten und den Erfahrungen der Vertriebsmitarbeiter wurden Detailänderungen am Mobile Sales Client besprochen, um ein Höchstmass an Akzeptanz zu schaffen. Dies war eine wichtige Voraussetzung für einen gelungenen Roll-Out.

Mehrwert

Durch das Projekt wurde die in die Jahre gekommene Außendienstlösung durch eine innovative, standardisierte Software der SAP AG abgelöst.

Dem Aufwand für künftige Releasewechsel des SAP R/3 wird künftig sehr viel entspannter entgegengesehen, da die alte Schnittstelle entfallen konnte.

Durch die hohe Bedienerfreundlichkeit konnte sich die Lösung bei den Kollegen im Vertrieb sehr schnell durchsetzen. Darüber hinaus hatten die Mitarbeiter alle benötigten Daten vor Ort beim Kunden. Die Datenqualität hat sich schon in den ersten Monaten gebessert, da die Bedienung den Bedürfnissen des Alltags entspricht.

Kontakt

Herr Björn Tiede freut sich jederzeit über Ihre Kontaktaufnahme unter 040 / 533088-22 bzw. bjoern.tiede@gobizzy.de