COMPUTERWOCHE
VOICE OF DIGITAL

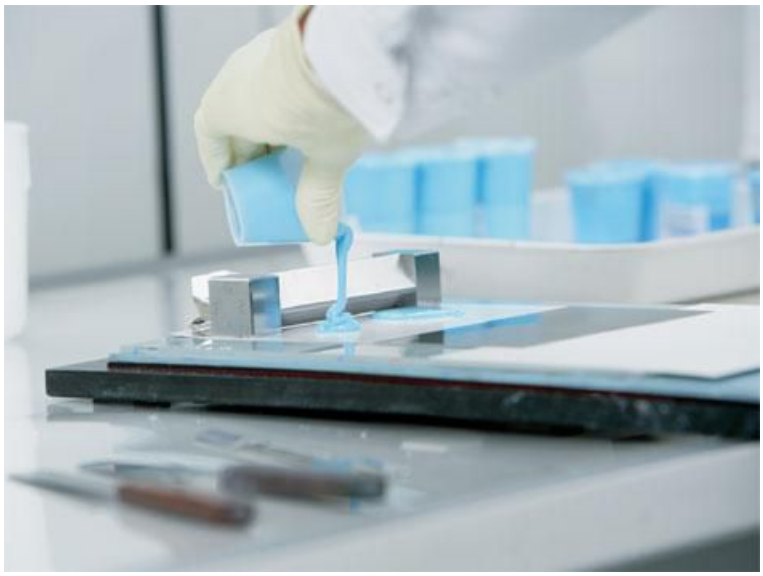
Link: https://www.computerwoche.de/a/additive-hersteller-byk-fuehrt-konzernweit-crm-loesung-von-sap-ein,2523194

Vertriebsprozesse neu lackiert

Additive-Hersteller BYK führt konzernweit CRM-Lösung von SAP ein

Datum: 10.10.2012
Autor(en): Andreas Schaffry

BYK, ein Hersteller von Additiven für die Lack-, Kunststoff- und Druckfarbenindustrie, führt weltweit Kundendaten und Produktwissen zentral in SAP CRM zusammen.



In den BYK-Laboren tüfteln Experten an neuen Additiven. Mit SAP CRM hat das Unternehmen nun die Vertriebsprozesse für seine Qualitätsprodukte auf neue Füße gestellt.
Foto: BYK

Die **BYK**[1] Additives & Instruments setzte für die Vertriebsprozesse in seinen Tochtergesellschaften diverse IT-Lösungen für das Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management, **CRM**[2]) ein. Dadurch hatte der Anbieter von Additiven für die Lack-, Druckfarben- und Kunststoffindustrie mit Sitz in Wesel am Rhein nur eine eingeschränkte Sicht auf seine kundenbezogenen Aktivitäten in den verschiedenen Vertriebsregionen.

Integrierte CRM-Plattform für den Vertrieb weltweit

Seit der Einführung von **SAP CRM**[3] hat das Unternehmen vertriebsrelevante Daten aus allen Gesellschaften auf einer integrierten Arbeitsplattform gebündelt. Die Implementierung führte das CRM-Beratungshaus **Movento**[4] aus Mannheim durch. Mit der neuen CRM-Lösung schafft BYK eine klare Sicht auf Verkaufsprozesse und Kundenaktivitäten.

Vertriebsmitarbeiter können nun von jedem Ort auf die Informationen zugreifen, die sie für ihre Arbeit benötigen. Sie sind zudem immer auf dem aktuellen Stand, welche **Vertriebsaktivitäten**[5] bei Kunden gerade laufen. Ist zum Beispiel ein Kunde in den USA und in China vertreten, können BYK-Mitarbeiter in den Gesellschaften vor Ort wie auch in der Zentrale jederzeit in der CRM-Anwendung nachschauen, welche Aktivitäten in der jeweiligen Region gerade durchgeführt werden. Das ist ein wichtiger Aspekt, denn ein Kunde hat unterschiedliche Fragestellungen und wird bei BYK in der Regel von mehreren Ansprechpartnern betreut.

Darüber hinaus kann der Hersteller chemischer Zusatzstoffe mit Hilfe des integrierten **CRM-Systems**[6] jetzt auch das Know-how seiner Lackexperten aus Entwicklungsprojekten in einer zentralen Wissensdatenbank erfassen und den Vertriebsmitarbeitern gezielt zur Verfügung stellen.

Auch Mobiles Offline-Szenario umgesetzt

Für den Vertriebsaußendienst hat BYK außerdem ein mobiles **Offline-Szenario**[7] für Besuchsberichte auf Basis der Lösungserweiterung **SAP Interactive Forms by Adobe**[8] umgesetzt. Dieser kann jetzt bei Kunden vor Ort oder von unterwegs am Notebook im Offline-Modus Besuchsberichte erstellen und speichern oder detaillierte Informationen zum Auftrags- und Zahlungsstatus eines Kunden einsehen. Sobald eine Online-Verbindung besteht, erfolgt automatisch ein Datenabgleich zwischen dem Notebook und der zentralen SAP-CRM-Lösung.

BYK Additives & Instruments ist ein Geschäftsbereich des Chemiekonzerns Altana. Das weltweit tätige Unternehmen erzielt rund 87 Prozent seines Jahresumsatzes von 600 Millionen Euro im Ausland.

Links im Artikel:

[1] **http://www.byk.com/**
[2] **https://www.computerwoche.de/software/crm/**
[3] **https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/s/SAP-CRM.html**
[4] **http://www.movento.com/**
[5] **https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/v/Vertrieb.html**
[6] **https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/c/CRM-System.html**
[7] **https://www.computerwoche.de/software/crm/2354802/index2.html**
[8] **http://whitepaper.computerwoche.de/whitepaper/sap-interactive-forms-by-adobe-geschaeftsprozesse-mit-interaktiven-formularen-staerken**

IDG Tech Media GmbH
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.