

Link: <https://www.computerwoche.de/a/dauerhafte-verbindung-mit-dem-kunden,1937127>

Klebstoffspezialist Jowat nutzt SAP CRM

## Dauerhafte Verbindung mit dem Kunden

Datum: 01.06.2010

Autor(en):Buxton Ima

Die Detmolder Jowat AG produziert Industrieklebstoffe, zum Teil speziell nach Kundenwunsch. Das erfordert eine intensive Kundenkommunikation. Ein Wechsel des CRM-Systems zu SAP CRM 7.0 soll nun Prozesse optimieren, wie IT-Leiterin Christine Künne im Gespräch mit Ima Buxton erläutert.



"Unsere Mitarbeiter sollten künftig in der Lage sein, aktuelle Kundendaten von unterwegs online abrufen zu können", sagt IT-Leiterin Christine Künne von Jowat.

Frau Künne, Sie haben mit Ihrem jüngsten großen IT-Projekt eine **CRM-Lösung**<sup>1</sup> in Ihrem Haus eingeführt. Was war der Anlass dafür?

**Künne:** Von der technischen Seite her hatten wir es mit einer heterogenen Software-Landschaft zu tun, was zu erheblichen **Schnittstellenproblemen**<sup>2</sup> führte. Außerdem wollten wir den Informationsfluss für den Außendienst verbessern: Unsere Mitarbeiter sollten künftig in der Lage sein, aktuelle Kundendaten von unterwegs online abrufen zu können.

Warum haben Sie sich für SAP-CRM entschieden?

**Künne:** Wir arbeiten bei Jowat bereits seit 15 Jahren mit SAP und hatten parallel Siebel-CRM implementiert. Im Haus verfügten wir zwar über SAP- nicht aber über Siebel-Know-how, was eine effektive Kundendatenverwaltung zusätzlich erschwerte. Da wir zudem bei Jowat schon über **SAP-Lizenzen**<sup>3</sup> verfügten, sprach auch der Kostenaspekt für die SAP-CRM-Lösung.

## UMTS-Abdeckung kein Problem

Welche Alternativen standen Ihnen bei der Datenverwaltung für Ihre Außendienstmitarbeiter zur Verfügung?

**Künne:** Wir hatten zunächst überlegt, auf das Notebook jedes Kollegen im Außendienst eine **mobile Variante**<sup>4</sup> der CRM-Software zu implementieren. Damit hätten die Mitarbeiter unabhängig von der UMTS-Abdeckung mit tagesaktuellen Kundendaten arbeiten können. Eine Synchronisation von unterwegs wäre aber nicht möglich gewesen.

Wir haben uns dann aber bei der Datenverwaltung für unterwegs für die Online-Version entschieden: Alle Außendienstmitarbeiter verfügen auf ihrem Notebook über eine Web-and-Walk-Karte, über die sie sich in unser System bei Jowat einloggen und stets mit aktuellen Daten arbeiten können. Die UMTS-Abdeckung ist dabei praktisch kein Problem.



Der Firmensitz des Spezialisten für Industrieklebstoffe Jowat aus Detmold.  
Foto: Jowat

Die Projektdauer hat sich von drei auf vier Monate verlängert. Wie kam es dazu?

**Künne:** Wir haben zunächst für SAP-CRM 5.0 geplant und sind im laufenden Projekt auf 7.0 umgestiegen. Der Grund dafür war die höhere Performance des Upgrades. Um unseren Kollegen als Anwender den Wechsel zu ersparen, haben wir noch während der Projektlaufzeit auf die höhere CRM-Version gewechselt.

Wie haben Ihre Außendienstmitarbeiter auf das neue CRM-System reagiert?

**Künne:** Die Vorbehalte, die Kundendatenverwaltung könnte unflexibler und langwieriger werden, konnten wir recht schnell ausräumen. Das neue CRM-System **optimiert die Prozesse**<sup>5</sup> von der Kundendatenerfassung bis zur Auslieferung: Die Angebotserstellung geht schneller, die Daten durchlaufen eine Plausibilitätsschleife, und vertragskritische Daten wie Lieferzeiten sind nun gesichert, da sich das System diese **Daten**<sup>6</sup> aktuell aus dem **SAP-ERP-System**<sup>7</sup> holen kann. Konkret heißt das, dass spezielle Klebstoffe auch in der zugesicherten Zeit geliefert werden können. Insgesamt liegen aktuelle Informationen wie Statistiken, Deckungsbeiträge oder Auftragseingänge viel schneller vor. Diese Vorteile waren auch für unsere Mitarbeiter schnell spürbar.

**Jowat AG: Dauerhafte Verbindungen**

Die Jowat AG stellt hochleistungsfähige Industrieklebstoffe her, die bei der Holz- und Möbelproduktion, der Herstellung von Papier- und Verpackung, in der Automobilindustrie sowie bei deren Zulieferern, im grafischen Gewerbe und in der Textilindustrie eingesetzt werden. Das Unternehmen mit Sitz im nordrhein-westfälischen Detmold beschäftigt weltweit rund 650 Mitarbeiter in 17 verschiedenen Ländern.

Die Kundenkommunikation steht für den Mittelständler im Mittelpunkt seiner Vertriebstätigkeit, da die hochspezialisierten Produkte in besonderem Maße beratungsintensiv sind. Bisweilen werden Klebstoffe aufgrund gegebener Anforderungen vor Ort spezifiziert und im Werk eigens für den Kunden entwickelt und produziert. Klassische Produkte des Detmolder Chemie-Spezialisten sind etwa Folienverschlüsse von Tetrapacks, die Befestigung von Strohhalmen an Getränkepackungen, die Oberflächenverleimung von Möbeln oder die Verleimung des Himmels im Innenraum von Kraftfahrzeugen.

Im Jahr 2007 beschloss die Jowat AG die vorhandene Siebel-CRM-Lösung am Standort Detmold durch **SAP-CRM**<sup>11</sup> zu ersetzen, um die Prozesse im Außendienst zu vereinfachen, zu beschleunigen und sicherer zu machen. Die Durchführung des auf drei Monate anberaumten und mit 140.000 Euro budgetierten Projektes oblag dem Bielefelder **SAP-Partner**<sup>12</sup> Itelligence. Zur Zeit stehen weitere Rollouts für SAP-CRM 7.0. bei den weltweiten Töchtern wie augenblicklich in den USA an.

Die Akzeptanz der Mitarbeiter ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für ein CRM-Projekt. Was ist noch von Bedeutung für das Gelingen eines solchen Projektes?

**Künne:** Entscheidend ist natürlich, dass das Produkt zu den Anforderungen des Unternehmens passt. Wichtig ist aber auch, den richtigen Partner im Boot zu haben, der einen direkten Draht zu SAP hat, damit spezielle Probleme direkt abgeklärt werden können.

Eine zentrale Herausforderung für das Projekt war das Zusammenspiel von Java, unserer Oracle-Datenbank und dem **SAP-CRM-System**<sup>8</sup> - diese Kombination gab es in dieser Form noch nie, weshalb wir gewissermaßen eine Pionier-Rolle gespielt haben. Hier haben wir wichtige Empfehlungen zum Stand der Software von SAP bekommen. Von dem Wechsel auf die Version 7.0 erhoffen wir uns nochmals eine Verbesserung im Zusammenspiel der Komponenten und damit eine höhere Performance.

## Strategische Anforderungen der Geschäftsleitung unterstützen

Welche Rolle spielt das CRM-Projekt innerhalb Ihrer IT-Strategie?

**Künne:** Für Jowat als internationales mittelständisches Unternehmen ist die Kommunikation von zentraler Bedeutung, um unseren Außendienst effektiv unterstützen zu können. Unsere gesamte **IT-Strategie**<sup>9</sup> zielt darauf ab, diese Prozesse zu verbessern, weshalb wir SAP im Unternehmen so breit wie möglich einsetzen. Im Augenblick befinden wir uns in der Rollout-Phase für CRM 7.0 für unsere Tochter in den USA.

Sehen Sie den IT-Bereich und sich selbst als IT-Leiterin grundsätzlich in einer strategischen Funktion für das Unternehmen?

**Künne:** Ja, es ist Aufgabe der IT, die strategischen Anforderungen der Geschäftsleitung zu unterstützen. Deshalb betrachte ich den IT-Bereich als internen Geschäftspartner, was bedeutet, dass die IT bei allen Projekten der Fachabteilungen immer mit im Gespräch ist. Umgekehrt sind die Fachabteilungen auch immer in alle IT-Projekte eingebunden. Für die IT ist in diesem Zusammenhang eine eigene Strategie erforderlich, die dokumentiert, dass sie die volle Unterstützung der **Unternehmensleitung** <sup>10</sup>hat - gerade wenn es um die Umsetzung von strategisch wichtigen Projekten geht.

#### Links im Artikel:

- <sup>1</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm/1930396/>
  - <sup>2</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm/1930396/>
  - <sup>3</sup> <https://www.computerwoche.de/produkte-technik/business-intelligence/1935607/>
  - <sup>4</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm/1935032/>
  - <sup>5</sup> <https://www.computerwoche.de/software/bi-ecm/1935940/>
  - <sup>6</sup> <https://www.computerwoche.de/software/erp/1928640/>
  - <sup>7</sup> <https://www.computerwoche.de/software/bi-ecm/1932215/>
  - <sup>8</sup> <https://www.computerwoche.de/subnet/sap/bi/1927233/>
  - <sup>9</sup> <https://www.computerwoche.de/software/erp/1932802/>
  - <sup>10</sup> <https://www.computerwoche.de/software/bi-ecm/1928393/>
  - <sup>11</sup> <https://www.computerwoche.de/software/erp/1927783/>
  - <sup>12</sup> <https://www.computerwoche.de/software/erp/1927783/>
-