

Link: <https://www.computerwoche.de/a/mehr-durchblick-fuer-mehr-kunden,1910130>

SAP CRM löst CRM-Eigenentwicklungen ab

## Mehr Durchblick für mehr Kunden

Datum: 09.11.2009

**Die Grohe AG, Hersteller von sanitärtechnischen Produkten, steuert künftig ihre Marketingaktivitäten, den globalen Vertrieb sowie das internationale Projektgeschäft mit SAP CRM. Die neue CRM-Lösung löst als zentrale Arbeitsplattform die bisher eingesetzten Eigenentwicklungen für das Kundenbeziehungs-Management ab.**



„Dank SAP CRM wissen wir heute selbst bei komplexen Kundenprojekten genau, was vor Ort geschieht, wer daran arbeitet, wer mit wem über was spricht und wie der Status ist.“  
Michael Staade, Chief Process Officer bei Grohe

Die **Grohe AG**<sup>1</sup> entwickelt, produziert und vertreibt rund um den Globus Armaturen für Bad und Küche sowie Duschbrausen. Das Unternehmen hat weltweit sechs Produktionsstätten sowie 35 Vertriebsgesellschaften und Vertriebsstätten und beschäftigt 5.000 Mitarbeiter. Eigenen Angaben zufolge ist Grohe mit einem Jahresumsatz von etwas mehr einer Milliarde Euro Europas größter Produzent von Sanitärarmaturen, der Weltmarktanteil soll bei acht Prozent liegen.

Durch die Implementierung der Lösung **SAP CRM**<sup>2</sup> will der Konzern künftig alle kundenbezogenen Prozesse auf einer zentralen Arbeitsplattform bündeln und so die Geschäfte, insbesondere das internationale Projektgeschäft gezielt optimieren. Dies gab Grohe anlässlich der Fachmesse CRM Expo 2009 in Nürnberg bekannt. Die neue Software für das Kundenbeziehungs-Management aus dem Hause **SAP**<sup>3</sup> löst die bisher eingesetzten CRM-Eigenentwicklungen ab.

Mit SAP CRM haben Vertriebsmitarbeiter weltweit Zugriff auf konsolidierte Markt- und Kundendaten und können so Aktivitäten in Marketing und Vertrieb sowie im Projektgeschäft überblicken und effizienter steuern. Ein weiteres Projektziel in Grohes **CRM-Strategie**<sup>4</sup> war der Aufbau einer einheitlichen Reporting-Struktur für alle Landesgesellschaften auf der Basis von **SAP NetWeaver Business Warehouse**<sup>5</sup> (SAP Netweaver BW).

### Zwei Fliegen mit einer Klappe

Mit der **Reporting-Lösung**<sup>6</sup> von SAP analysiert Grohe neben CRM-Daten auch Informationen aus **SAP ERP**<sup>7</sup> sowie aus Systemen von Drittanbietern. Auf diese Weise schlägt der Hersteller sanitärtechnischer Produkte zwei Fliegen mit einer Klappe. Zum einen kann er Veränderungen auf dem Markt noch früher erkennen, Kundenwünsche eher aufgreifen und dadurch Vertriebstätigkeiten sowie Marketingaktivitäten effizienter steuern.

Zum anderen wird die gesamte Geschäftstätigkeit transparenter. Laut **Michael Staade**<sup>8</sup>, Chief Process Officer bei der Grohe AG, lässt sich damit das "Beziehungs- und Kommunikationsgeflecht in Projekten, bei denen der Architekt in London sitzt, die Geldgeber in China, das Planungsbüro in Deutschland und die Baustelle in Frankreich, jederzeit überblicken. Selbst bei komplexen Projekten wissen wir heute genau, was vor Ort geschieht, wer daran arbeitet, wer mit wem über was spricht und wie der Status ist."

Laut Grohe zeichne sich das Einführungsprojekt auch durch seine kurzen Implementierungsphasen von nur zwei bis drei Monaten pro Markt aus. Künftig will man in die neue **CRM-Lösung**<sup>9</sup> zudem ein Kundenservice-Center und ein weltweites Kundenbindungsprogramm zu integrieren. (cm)

### **Links im Artikel:**

<sup>1</sup> <http://www.grohe.de/>

<sup>2</sup> <http://www.sap.com/germany/solutions/business-suite/crm/index.epx>

<sup>3</sup> <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?pid=1&pk=3532&source=subnet>

<sup>4</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm/1906926/>

<sup>5</sup> <https://www.computerwoche.de/software/bi-ecm/1902530/>

<sup>6</sup> <https://www.computerwoche.de/software/bi-ecm/1871732/>

<sup>7</sup> <https://www.computerwoche.de/software/erp>

<sup>8</sup> [https://www.cio.de/karriere/auf\\_und\\_aussteiger/890848/index1.html](https://www.cio.de/karriere/auf_und_aussteiger/890848/index1.html)

<sup>9</sup> <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?pid=1&pk=3532&source=subnet>

---

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.