COMPUTERWOCHE
VOICE OF DIGITAL

Link: https://www.computerwoche.de/a/sap-schafft-klare-sicht-auf-kunden-und-vertriebsprozesse,2523116

Hager führt neue CRM-Lösung ein

SAP schafft klare Sicht auf Kunden- und Vertriebsprozesse

Datum: 18.09.2012
Autor(en): Andreas Schaffry

Keine einheitliche Sicht auf Aktivitäten, geringe Integration zwischen Außen- und Innendienst sorgten bei der Hager Group für Unmut. Das Unternehmen führte deshalb vertriebsrelevante Informationen mit SAP CRM zentral zusammen.

"Mit SAP CRM schaffen wir einheitliche Datenbasis in der Vertriebsorganisation und verknüpfen den Innen- und den Außendienst sehr eng", sagt Werner Mang, Entwicklung und Support CRM-System bei der Hager Group.
Foto: Hager

In vielen Bauvorhaben setzen Verantwortliche auf montagefreundliche Qualitätsprodukte der **Hager Group**[1] aus dem saarländischen Blieskastel. Das Unternehmen entwickelt, produziert und vertreibt elektrotechnische Komponenten, Systeme, Lösungen und Dienstleistungen für alle Arten von Gebäuden und für industrielle Anlagen. Es zählt hier zu den Marktführern in Europa.

Transparenz in Handelsstruktur bringen

Hager will seine Marktposition im Rahmen einer langfristigen Unternehmensstrategie künftig weiter stärken und ausbauen. Wesentliche Voraussetzungen dafür sind eine klare Sicht auf Vertriebs- und Kundenaktivitäten und effiziente **Vertriebsprozesse**[2] mit einem reibungslosen Informationsfluss zwischen den Außen- und den Innendienstmitarbeitern in der Vertriebsorganisation.

Ebenso wichtig ist die transparente Abbildung der komplexen, mehrstufigen Handelsstruktur. Hager verkauft Energieverteilungs- und Leitungsführungssysteme sowie Schalterprogramme nicht unmittelbar an die Elektrofachhandwerker, sondern an den Großhandel. Dieser vertreibt die Produkte an die Handwerksbetriebe, die sie in den Gebäuden installieren und den direkten Draht zu Planern, Architekten und Bauherren haben.

"Vertriebsinformationen, etwa zu Produkten, die sich besonders gut verkaufen, oder darüber, welche Anforderungen die Kunden an unsere Systeme stellen, erhalten wir nur in persönlichen Gesprächen vor Ort mit den Elektroinstallateuren. Sie sind unsere wichtigste Informationsquelle", erklärt Werner Mang, Entwicklung und Support **CRM**[3]-System bei der Hager Group.

In Bauprojekten kommen häufig elektrotechnische Komponenten, Systeme, Lösungen von Hager, wie etwa Lasttrenner, zum Einsatz
Foto: Hager

Hager betreut Elektrofachhändler sehr intensiv über ein engmaschiges Netz von Außendienstmitarbeitern. Sie bringen nicht nur das rund 40.000 Produkte umfassende Sortiment in die Betriebe, sondern geben auch Tipps und Ratschläge bei Installationsprojekten. Bis vor kurzem gab es in der Vertriebsorganisation, die die veraltete Mobile-Sales-Lösung SAP **CRM**[4] 4.0 einsetzte, keine einheitliche Sicht auf die Aktivitäten mit den Installateuren. Auch die Integration zwischen dem Außen- und dem Innendienst war gering.

Vertriebsdaten auf CRM-Plattform gebündelt

Das hat sich nun geändert: Hager arbeitet in den Vertriebsgesellschaften in Deutschland und Frankreich seit kurzem mit der webbasierten Anwendung SAP Customer Relationship Management (**SAP CRM**[5]) in der aktuellen Version 7.0. Mit der Implementierung war die **Orbis AG**[6] aus Saarbrücken beauftragt. Das Business-Consulting-Unternehmen entwickelte auf Basis der CRM-Lösung speziell für Hager zusätzliche Prozesse für die Kundenentwicklung und das Besuchsmanagement und erweiterte sie um einen kundeneigenen Besuchsbericht.

Auf der CRM-Arbeitsplattform bündelt Hager nun alle Kundendaten und vertriebsrelevanten Informationen zentral in einer Datenbank, wo sie einheitlich verwaltet werden. Dazu zählen neben den Kundenbesuchen und Bauprojekten unter anderem auch Einladungen und Anmeldungen zu Werksbesuchen sowie Schulungen, die Installateure absolviert haben.

Aktuell sind rund 100.000 Datensätze zu Elektrofachbetrieben, Planern und Architekten im CRM-System hinterlegt.

360-Grad-Blick auf Kunden geschaffen

Damit schafft der Hersteller von Energieverteilungssystemen eine 360-Grad-Sicht auf seine kundenbezogenen Aktivitäten und verknüpft zugleich die Prozesse zwischen dem Außen- und dem Innendienst sehr eng miteinander. Da vertriebsrelevante Informationen nun in einem einzigen System zusammenlaufen, sind auch validere und aussagekräftigere **Analysen der Vertriebsdaten**[7] möglich. Management und Vertriebsleitung können somit strategische Vertriebsplanungen exakter durchführen und die Verkaufsprozesse gezielter verbessern.

"Vor allem die Auswertung der Besuchsberichte liefert wichtige Aufschlüsse darüber, wie unsere Produkte im Markt aufgenommen werden. Diese Erkenntnisse fließen wiederum in die Entwicklung neuer Systeme ein", verdeutlicht Werner Mang. Die Analyse der CRM-Daten führen die rund 750 Endanwender im Vertriebsaußen- und -innendienst und ihre Vorgesetzten je nach Berechtigung mit der Reporting-Lösung SAP NetWeaver Business Warehouse (**SAP NetWeaver BW**[8]) durch. Sie ist direkt in die Bedienoberfläche von SAP CRM eingebunden.

CRM-Daten per Mausklick abrufen

Und auch die operativen Vertriebsprozesse hat Hager mithilfe von SAP CRM effizienter gestaltet - und kann so Elektroinstallationsbetriebe noch besser betreuen. Mit wenigen Mausklicks erhalten Vertriebsmitarbeiter Zugriff auf aktuelle Vertriebsinformationen. Das schafft eine klare Sicht auf laufende Maßnahmen, Kundenanfragen, Bestellungen von Marketingprodukten wie Katalogen und Broschüren, sowie auf Bauprojekte und die Kontakte der Elektroinstallateure zum Vertrieb und zur technischen Beratung.

Nicht zuletzt geht der Außendienst heute optimal vorbereitet in jeden Vor-Ort-Termin und greift dort genau die Fragen oder Probleme auf, die den Elektroinstallateuren "auf den Nägeln brennen". Er sieht anhand der BI-Analysen nämlich auf einen Blick, welche Betriebe in einem bestimmten Zeitraum besucht wurden, zu welchem Kundentyp sie zählen und welche im **Besuchsbericht**[9] hinterlegten Themen dort wie oft besprochen wurden.

Auch unterwegs die Termine im Griff

Diese Auswertungen sind auch bei der Terminplanung sehr hilfreich. Dabei übernimmt SAP CRM fest eingeplante Termine umgehend als Aktivität in den persönlichen Kalender des Vertriebsmitarbeiters und zeigt sie dort an. Dieser kann seine Termine, Kontakte und Aufgaben jetzt auch auf dem **Blackberry**[10] von unterwegs bequem aufrufen, offline bearbeiten und aktualisieren.

Auch die Integration mit dem zentralen SAP-ERP-System ist für Hager von Vorteil. In der CRM-Lösung hinterlegte Kundenadressen werden in das ERP-Backend übertragen und von dort Debitoren-Daten in das CRM eingespielt. Künftig sollen CRM- und **ERP**[11]-Prozesse noch stärker miteinander verzahnt und die CRM-Plattform auch für die Abbildung der Abläufe in der Serviceorganisation genutzt werden.

Links im Artikel:

[1] **http://www.hagergroup.net/123.htm?lang=de**
[2] **https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/v/Vertrieb.html**
[3] **https://www.computerwoche.de/software/crm**
[4] **https://www.computerwoche.de/software/crm/2503300/**
[5] **https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/s/SAP-CRM.html**
[6] **http://www.orbis.de/**
[7] **http://computerwoche.cogideo.de/de/survey/whitepaper-download-sap?co_template=22&download=4353&source=subnet**
[8] **https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/s/SAP-NetWeaver-BW.html**
[9] **https://www.computerwoche.de/software/crm/2354802/index2.html**
[10] **https://www.computerwoche.de/subnet/blackberry/**
[11] **https://www.computerwoche.de/software/erp/**

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.