

Link: <https://www.computerwoche.de/a/ungetruebte-services-und-kundenbetreuung,2355726>

Brita UK filtert künftig mit SAP CRM

## Ungetrübte Services und Kundenbetreuung

Datum: 25.10.2010

Autor(en): Andreas Schaffry

**Die britische Brita Water Filter Systems, eine 100-prozentige Tochter der Brita GmbH, hat SAP CRM eingeführt. Auf Basis der integrierten CRM-Lösung von SAP will das Unternehmen künftig die Serviceprozesse ganzheitlich abbilden und die Kundenbetreuung verbessern.**

**Brita Water Filter Systems**<sup>1</sup> mit Sitz im britischen Bicester (Brita UK) bietet in der Sparte "Professional Products" eine breite Palette professioneller Wasserfilter an, etwa für Kaffeemaschinen, Vending-Automaten oder Spülmaschinen. Innerhalb der Einheit verwaltet der Bereich "Managed Enduser Business" die Verträge mit Kunden und steuert den Austausch der eingesetzten Brita-Filter.

### Filter und deren Status im Blick

Bisher wickelte diese Abteilung die Service-Prozesse mit einer Datenbank-basierten und extern betreuten **Individualsoftware**<sup>2</sup> ab. Über die Jahre war es immer schwieriger geworden, die Altlösung zu warten und zu erweitern. Deshalb beschloss Brita UK, **SAP CRM**<sup>3</sup> einzuführen. Seit März 2010 profitiert Brita UK von bereits einer effizienten Prozessunterstützung durch das neue CRM-System. Mit dessen Implementierung hatte man den SAP-Partner **Orbis**<sup>4</sup> AG beauftragt.



Brita UK wickelt mit SAP CRM Serviceprozesse effizienter ab.  
Foto: Brita

"Den Ausschlag für die Entscheidung zugunsten von SAP CRM gab neben den umfassenden Funktionalitäten auch die IT-Strategie des Unternehmens, die den Aufbau einer einheitlichen, gruppenweiten SAP-Plattform zum Ziel hat", erklärt Dr. Frank Nittka, Leiter IT der Brita GmbH. Die CRM-Lösung lässt sich nahtlos mit der aktuellen Version der **SAP-ERP**<sup>5</sup>-Lösung integrieren, deren Einführung Brita UK mittelfristig plant.

Auf Basis der vollständigen Integration von **Auftragserfassung**<sup>6</sup>, Lagerhaltung und **Service**<sup>7</sup> ließen sich Abläufe mit externen Partnern transparenter gestalten und beschleunigen. Endanwender erhalten mit der CRM-Software zudem eine Übersicht über alle an einem bestimmten Ort, wie etwa dem Flughafen Heathrow, installierten Brita-Filterprodukte sowie deren Status, der über Farbcodes hierarchisch dargestellt wird. Die User können zugleich direkt aus SAP CRM heraus die erforderlichen Serviceprozesse anstoßen, etwa die Wartung oder das Auswechseln der Filter.

## CRM mit ERP integrieren

Mit der integrierten und zukunftssicheren **CRM**<sup>8</sup>-Lösung von SAP will der Filterspezialist künftig die notwendigen Grundlagen schaffen, um Serviceprozesse ganzheitlich abzubilden und so Kunden noch besser zu betreuen zu können. Die CRM-Lösung lässt sich nahtlos mit der aktuellen Version der **SAP-ERP**<sup>9</sup>-Lösung integrieren, deren Einführung Brita UK mittelfristig plant.

Derzeit ist SAP CRM zwar noch an das bei Brita UK genutzte ERP-System eines anderen Anbieters angebunden, doch bereits in der Planungs- und Entwicklungsphase hatte man die künftige **Einbindung**<sup>10</sup> in die ERP-Software von SAP berücksichtigt. Schon heute werden zum Beispiel die Produktstammdaten über die zentrale SAP-ERP-Installation von Brita in Taunusstein mit der bei Brita UK eingesetzten SAP-CRM-Lösung synchronisiert.

## Links im Artikel:

<sup>1</sup> <http://www.brita.net/uk>

<sup>2</sup> <https://www.computerwoche.de/heftarchiv/2009/26/1227370/>

<sup>3</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm/2351746/>

<sup>4</sup> <http://www.orbis.de/>

<sup>5</sup> <https://www.computerwoche.de/software/erp>

<sup>6</sup> <https://www.computerwoche.de/software/soa-bpm/2350018/index4.html>

<sup>7</sup> <https://www.computerwoche.de/cio-des-jahres-2009/mittelstand/1910184/>

<sup>8</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm>

<sup>9</sup> <https://www.computerwoche.de/software/erp/2354572/>

<sup>10</sup> <https://www.computerwoche.de/software/erp/1886763/index3.html>