

Link: <https://www.computerwoche.de/a/europapier-will-mit-sap-crm-ablaeufo-vereinheitlichen,1912629>

Wachstumsbremse Insellösungen

Europapier will mit SAP CRM Abläufe vereinheitlichen

Datum: 09.12.2009

Autor(en): Andreas Schaffry

Der Papiergroßhändler Europapier plant mit SAP CRM in der Version 7.0 die Umsetzung einer unternehmensweit einheitlichen CRM-Strategie auf der Basis harmonisierter Vertriebs- und Serviceprozesse. Abgelöst werden ein SAP CRM 4.0 System sowie diverse Einzelanwendungen für das Kundenbeziehungs-Management.



Werner Hartmann, Vorstandsmitglied der Europapier Gruppe, will mit der aktuellen Version von SAP CRM kunden- und vertriebsrelevante Informationen länderübergreifend strukturiert und einheitlich erfassen und dadurch die Kundenbetreuung weiter verbessern.

Um seine Kunden noch differenzierter und effizienter betreuen und seine marktführende Position weiter ausbauen zu können, plant **Europapier International**¹ die Umsetzung einer länderübergreifenden **CRM**²-Strategie auf der Basis von **SAP CRM**³ 7.0. Europapier ist nach eigenen Angaben der größte Papiergroßhändler in Zentral- und Osteuropa und mit 700 Mitarbeitern in zwölf europäischen Ländern vertreten. Das Unternehmen, welches zu 100 Prozent im Besitz der Mondi Gruppe ist, erzielt mit einem Sortiment aus 5.000 Artikeln ein jährliches Verkaufsvolumen von über 470.000 Tonnen Papier.

Die CRM-Lösung soll als zentrale Arbeitsplattform für das Kundenbeziehungs-Management dienen. Durch die konsolidierte und einheitliche Verwaltung aller Daten zu Geschäftspartnern, den kundenbezogenen Aktivitäten und **Verkaufschancen**⁴, will der Anbieter von Papierlösungen seine Vertriebsprozesse unternehmensweit harmonisieren. Mit der Implementierung der neuen Software beauftragte der Papiergroßhändler die Münchner IT-Beratungsfirma **Maihiro**⁵.

Optimale Betreuung gelingt nur mit einheitlicher IT

Die CRM-Software soll auch eine Potenzialplanung abbilden, um Vertriebsaktivitäten gezielter und effektiver durchzuführen. Ebenso wird das bereits bestehende Kundenwertmodell von Europapier in die Lösung integriert. "Wir müssen ganz nah an unseren Kunden sein, um sie optimal zu betreuen. Das gelingt uns nur, wenn wir alle Informationen strukturiert und länderübergreifend so einheitlich wie möglich erfassen", verdeutlicht Werner Hartmann, Vorstandsmitglied der Europapier Gruppe, die Zielsetzung des **CRM-Projekts**⁶.

Künftig sollen rund 250 Mitarbeiter im Vertriebsinnen- und -außendienst mit der neuen Lösung für das Management von Kundenbeziehungen arbeiten. Derzeit wird die neue CRM-Anwendung an den Standorten in Österreich und Tschechien implementiert, der Produktivstart soll nach Tests und Anwenderschulungen im Frühjahr 2010 erfolgen. Im nächsten Schritt wird die Lösung an den Standorten in Ungarn und Polen eingeführt. Nach Umsetzung der Vertriebsabläufe plant Europapier, auch die Marketingprozesse von der Zielgruppensegmentierung bis zur Kampagnenabwicklung in SAP CRM abzubilden.

CRM mit ERP und BI verbinden

Technisch gesehen wird die aktuelle Version der CRM-Lösung von SAP das bisher in Österreich und Ungarn eingesetzte SAP CRM 4.0-System sowie nicht-integrierte Lösungen auf Basis von Microsoft Excel, Outlook oder Access in den anderen Gesellschaften ersetzen. SAP CRM 7.0 wird zudem mit der bei Europapier eingesetzten SAP-**ERP**⁷-Lösung sowie der Reporting-Software **SAP NetWeaver Business Warehouse**⁸ integriert.

Links im Artikel:

¹ <http://www.europapier.com/start>

² <https://www.computerwoche.de/software/crm>

³ <https://www.computerwoche.de/software/crm/1910130/>

⁴ <https://www.computerwoche.de/heftarchiv/2007/49/1221878/>

⁵ <http://www.maihiro.com/>

⁶ <https://www.computerwoche.de/software/crm/1911436/index2.html>

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

⁸ <https://www.computerwoche.de/software/bi-ecm/1912066/>