

SYSKOPLAN REPLY IMPLEMENTIERT BEI SCHOTT EINE UNTERNEHMENSWEITE SAP CRM-LÖSUNG IN 35 LÄNDERN AUF BASIS VON SAP HANA

Als einer der führenden Technologiekonzerne im Bereich Spezialglas, Spezialwerkstoffe und Spitzentechnologien bewegt sich SCHOTT in international stark umkämpften Märkten. Um die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens zu stärken, hat sich SCHOTT für die Implementierung einer unternehmensweiten CRM Lösung entschieden. Syskoplan Reply hat die zukunftsorientierte CRM Lösung auf Basis von SAP HANA und mit Gamification-Elementen international umgesetzt. Die moderne In-Memory Technologie SAP HANA ermöglicht Echtzeitanalysen, was Kundeninteraktionen transparenter macht. Die innovative Gamification-Methode fördert die Akzeptanz und Motivation der CRM-Anwender. Das CRM System sichert so nachhaltig den Erfolg von SCHOTT.

DER KUNDE



SCHOTT ist ein internationaler Technologiekonzern mit 130 Jahren Erfahrung auf den Gebieten Spezialglas, Spezialwerkstoffe und Spitzentechnologien. Mit vielen seiner Produkte ist SCHOTT weltweit führend. Hauptmärkte sind die Branchen Hausgeräteindustrie, Pharmazie, Elektronik, Optik und Transportation. Das Unternehmen hat den Anspruch, mit hochwertigen Produkten und intelligenten Lösungen zum Erfolg seiner Kunden beizutragen. In 35 Ländern ist der SCHOTT Konzern mit Produktions- und Vertriebsstätten kundennah vertreten. 15.400 Mitarbeiter erwirtschafteten im Geschäftsjahr 2012/2013 einen Weltumsatz von 1,84 Milliarden Euro.

EFFIZIENZ UND TRANSPARENZ IM CRM STEIGERT WETTBEWERBSFÄHIGKEIT

Als einer der führenden Technologiekonzerne im Bereich Spezialglas, Spezialwerkstoffe und Spitzentechnologien bewegt sich SCHOTT in international stark umkämpften Wettbewerbsmärkten. SCHOTT sichert seine Marktposition durch innovative Leistungen und vor allem durch hohe Qualität. Forschung und Entwicklung sowie die Umsetzung

von Innovationen sind für das Unternehmen neben der Marke wichtige Erfolgsfaktoren, um sich vom Wettbewerb zu differenzieren. Um die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern, investiert SCHOTT kontinuierlich in die Optimierung von Strukturen und Prozessen in Produktion sowie Verwaltung, Forschung und Vertrieb. Ein wesentlicher Baustein zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit ist die unternehmensweite Einführung einer zukunftsweisenden Customer Relationship Management (CRM) Lösung für die sechs Geschäftseinheiten des Unternehmens, die Geschäftsaktivitäten in insgesamt 35 Ländern betreiben.



ANALYSE DER IST-SITUATION. In einem unternehmensweiten Projekt wurden bei SCHOTT zunächst die Prozesse in Vertrieb, Back Office, Marketing und Service analysiert und hinsichtlich ihrer Zukunftsfähigkeit bewertet. Die Analyse brachte zum Vorschein, dass das existierende CRM System ein wesentlicher Schwachpunkt ist. Es ist hinsichtlich Performance und Funktionalität an seine Grenzen gestoßen. Im Anschluss an die Analysephase wurde ein Zielbild entwickelt, in dem Prozesse, Abläufe und Aufgaben effektiver und effizienter gestaltet werden sollten. Das neue CRM System sollte diesen Ansatz unterstützen und für mehr Transparenz, Prozessverbesserungen und Standardisierung in den Vertriebsprozessen sorgen.

NAHTLOSE INTEGRATION MIT SAP CRM. SCHOTT hat sich nach Evaluierung verschiedener CRM Lösung für SAP CRM als technische Plattform entschieden. Wesentlich für die Entscheidung war, dass sich die Integration zu den bereits vorhandenen SAP ERP und SAP BW Systemen nahtlos gestalten ließ.

Verschiedene Anforderungen stellten sich als wesentliche Herausforderungen an die neue CRM Lösung dar:

- Es sollte ein einheitliches globales Template für sechs unterschiedliche und eigenständige Geschäftseinheiten (BUs) geschaffen werden.
- Die BUs stellten unterschiedliche Anforderungen an das System, was den Aufbau eines Systems mit einheitlichen und konsolidierten Funktionen erschwerte.
- Die verschiedenen BUs wollten möglichst frühzeitig von dem neuen System unterstützt werden.
- Die Roll-Outs in den verschiedenen BUs erstreckten sich über eine Vielzahl von Ländern und Regionen. Die Taktung und Organisation von Schulungsmaßnahmen und Change-Management stellte somit eine komplexe Aufgabe dar.

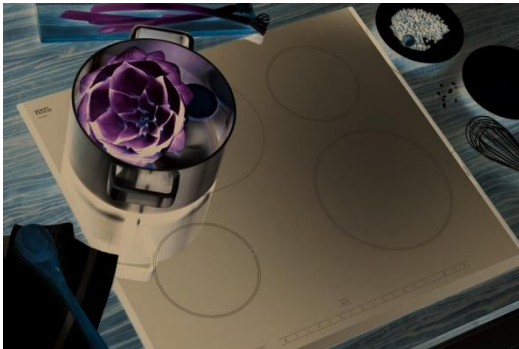
DIE UMSETZUNG: FLEXIBEL UND ADAPTIV

Gemeinsam mit der zentralen Fachabteilung Market Development haben die Berater der Syskoplan Reply eine adaptive und flexible Vorgehensweise zur Umsetzung der CRM Lösung entwickelt, welche die besonderen Herausforderungen und Anforderungen bei SCHOTT berücksichtigte.

Im Rahmen einer BU-übergreifenden Konzeptphase wurde mit Experten aus Market Development, den Business Units und der IT zunächst eine einheitliche und konsolidierte Architektur erarbeitet. Anschließend wurden in einer Baseline-Configuration die für alle BUs gemeinsamen Basisfunktionen implementiert, um darauf im weiteren Verlauf die BU-spezifischen Prozesse umzusetzen. Durch diese Vorgehensweise wurde erreicht, dass am Ende ein globales Template mit einheitlichen Funktionen entstand.

In einen mehrstufigen Ansatz wurde die Gesamtlösung über ein Main-Release und nachfolgenden Enhancement-Releases entwickelt. Der Inhalt der Releases wurde dabei so gewählt, dass die einzelnen BUs möglichst frühzeitig mit den neuen Funktionen versorgt werden konnten. Die gesamte Vorgehensweise mit ihren einzelnen Phasen und Releases wurde flexibel und adaptiv gestaltet, so dass sie sich auf die Anforderungen und Gegebenheiten des Business flexibel anpassen konnte.

GAMIFICATION METHODEN VERBESSERN CRM NUTZUNG



Eine Besonderheit der für SCHOTT implementierten SAP CRM Lösung ist der Einsatz von Methoden zur Verbesserung der Nutzung des CRM Systems durch Motivationsmechanismen, wie sie in Computer- und Videospiele eingesetzt werden. Diese wurden für eine der Schott Business Units pilotiert und sollen dazu beitragen, die User Experience der Lösung zu erhöhen und beispielsweise die Pflege von wichtigen Informationen im Verkaufsprozess durch die Vertriebsmitarbeiter zu belohnen.

MEHR PERFORMANCE MIT SAP HANA

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Akzeptanz der Lösung bei den SCHOTT CRM Anwendern ist die mit SAP HANA erzielte System-Performance. Durch Einsatz der In-Memory Technologie von SAP HANA konnten erhebliche Performancezuwächse erzielt werden. Durch Nutzung der "unscharfen Suche" und "Dubletten-Prüfung" mittels SAP HANA finden Anwender schneller die für sie relevanten Informationen. Dies resultiert insgesamt in einer erheblichen Zeitersparnis und erlaubt eine schnellere Verarbeitung großer Datenmengen. Konsistente Antwortzeiten im gesamten SAP CRM System führen zu einer Risikominimierung und schaffen bei den Anwendern Vertrauen in die Zuverlässigkeit der Lösung.

MIT SYSKOPLAN REPLY ZU EINEM INNOVATIVEN CRM

Die von Syskoplan Reply erfolgreich umgesetzte CRM Lösung trägt dazu bei, die Wettbewerbsposition von SCHOTT zu stärken und die führende Stellung als Technologiekonzern weiter auszubauen. Durch die internationale, bereichsübergreifende Einführung der CRM Lösung konnten Prozesse, Abläufe und Aufgaben effektiver und effizienter gestaltet werden. Insgesamt sorgt dies für mehr Transparenz und Standardisierung in den Vertriebsprozessen. In-Memory Technologien wie SAP HANA und innovative Gamification Methoden unterstützen SCHOTT dabei, sich noch stärker an den Bedürfnisse seiner Kunden zu orientieren und eine nachhaltige Wettbewerbsdifferenzierung zu erzielen.

Das bestätigt auch **Klaus Aarestrup, Vice President Market Development SCHOTT AG:**

„Durch unser neues SAP CRM System haben wir einen viel schnelleren Zugriff auf relevante Kundeninformationen. Die Integration in die bestehende SAP ERP Landschaft und die Verknüpfung der Prozesse schafft darüber hinaus eine höhere Transparenz und Datenqualität. Reports für Sales-, Back Office- und Qualitätsprozesse stehen nun auf Knopfdruck zur Verfügung. Damit schaffen wir die Grundlage unsere kundenrelevanten Prozesse stetig zu verbessern und uns vollends auf die Bedürfnisse unserer Kunden zu fokussieren“.

Inga-Janina Schulz, SAP CRM Project Head Business, und Bernd weißenfels, SAP CRM Project Head IT fassen zusammen:

„Ein CRM System ist nur dann erfolgreich wenn es seine Anwender erfolgreich macht. Dieses Ziel haben wir für unsere Anwender in sechs Geschäftseinheiten und 35 Ländern unter Einhaltung aller Zeit- und Budgetpläne erreicht. Wir sind stolz darauf, dass unser Team diese Aufgabe gemeinsam mit Syskoplan Reply gemeistert hat“.



Syskoplan Reply ist innerhalb der Reply Gruppe auf SAP-Lösungen spezialisiert. Der führende IT-Dienstleister im SAP-Umfeld realisiert innovative, flexible und verlässliche IT-Lösungen insbesondere in den Bereichen Customer Relationship Management (CRM) und Business Intelligence (BI). Hierfür setzt das Unternehmen auf adaptive und agile SAP-Standardsoftware und erweitert sie um kundenindividuelle Komponenten. Dadurch erhalten Kunden eine Differenzierung im Markt sowie nachhaltige Wettbewerbsvorteile. Darüber hinaus profitieren die Kunden von Syskoplan Reply von der langjährigen und engen Partnerschaft mit der SAP.