

SAP Customer Success Story



Die **Walter Meier AG** realisiert mit dem „ganzheitlichen Blick auf den Kunden“ einen wichtigen Teil ihres modernen Kundenbindungs- und Servicekonzeptes. Mit mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) werden Kundenbeziehungen nicht nur gepflegt und gefestigt, sondern auch – dank verkürzter und einheitlicher Informationswege – wesentlich effizienter gestaltet. Dem gesamten Vertrieb stehen nun einheitliche Kundeninformationen zur Verfügung.



walter
meier ag



WALTER MEIER AG: mySAP™ CRM VERBESSERT KUNDENSERVICE UND STÄRKT AUSSENDIENST

Das 1937 gegründete Handelsunternehmen für Werkzeugmaschinen und Werkzeuge beschäftigt am Standort Schwerzenbach in der Schweiz rund 75 Mitarbeiter und erzielte im Geschäftsjahr 2000 einen Umsatz von 70 Millionen CHF. Unter dem Dach der Walter Meier Holding nimmt das erfolgreiche Unternehmen eine führende Rolle innerhalb des international tätigen Konzerns ein. Eine konsequente Kundenorientierung kennzeichnet die Firmenphilosophie.

Infolge des härter werdenden Wettbewerbs konnte das bislang genutzte Vertriebssystem die vielfältigen organisatorischen Anforderungen nicht mehr abdecken. Als Stand-Alone-System war es nicht ausreichend in die unternehmensweite IT eingebunden, was eine direkte Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst erheblich erschwerte. Wertvolle Informationen über Kunden gingen verloren und ließen sich nicht absatzfördernd nutzen. Daher entschied sich die Walter Meier AG für die Einführung einer zukunftsorientierten, flexiblen Lösung. Für den langjährigen SAP® R/3®-Anwender fiel die Wahl auf mySAP CRM.


**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
T +49/1805/34 34 24*
F +49/1805/34 34 20*
*DM 0,24/Minute (in Deutschland)
www.sap.de

Die Zielsetzung für die neue IT-Lösung war klar: Steigerung der Betreuungsqualität durch ein effizientes und einheitliches Vertriebsdatenmanagement. „Wir wollten eine Lösung, die Außendienst und Zentrale eine konsistente Sicht auf sämtliche Kundeninformationen bietet“, beschreibt Roland Angst, Leiter Informatik, die Ausgangssituation. „Nur wenn alle Beteiligten mit den gleichen Informationen arbeiten, können wir unsere Kunden noch besser beraten und schneller auf veränderte Rahmenbedingungen reagieren“, erläutert Roland Angst weiter.

**DIREKTE KOMMUNIKATION
VERKÜRZT DEN WEG ZUM
KUNDEN**

Projektstart war im Mai 2000. Beratungs-Knowhow und Implementierungskompetenz lieferten Mitarbeiter der SAP (Schweiz) AG und der SAP CRM Consulting. Während der elfmonatigen Projektphase wurden bestehende Abläufe analysiert und neue Informationsstrukturen definiert. Ziel: Weg von Papierflut und Medienbrüchen – hin zu einer schlan-

**„Mit mySAP CRM haben wir
unsere Vertriebsprozesse
und den Informationsfluss optimiert
und so die Grundlage für ein effizientes
Beziehungsmanagement geschaffen.“**

Roland Angst, Leiter Informatik, Walter Meier AG

ken, durchgängigen Informationskette. Alle Außendienstmitarbeiter wurden mit leistungsfähigen Laptops oder Desktops ausgestattet, die wiederum mit dem Zentralserver am Firmensitz verbunden sind. Seit Juli 2001 ist der Außendienst für den Besuch beim Kunden bestens gerüstet. Per Tastendruck

erhalten die Mitarbeiter eine Vielzahl von Informationen, die die Beziehungspflege umfassend unterstützen. Alles Wissenswerte über Termine, kundenbezogene Aktivitäten und Vertriebsprojekte lässt sich in Sekundenschnelle abrufen und für eine effiziente, serviceorientierte Betreuung nutzen.

Roland Angst denkt bereits an die Zukunft: „Nach dem erfolgreichen Start mit mySAP CRM Field Sales werden wir im zweiten Schritt die Auftragerfassung, die derzeit im ERP-System erfolgt, einbinden. Außerdem ist ein Roll-out bei weiteren Gesellschaften der Walter Meier Holding geplant, und der Einsatz der E-Selling-Funktionalität von mySAP CRM wird gerade evaluiert.“