

SAP Customer Success Story



Ende April 2002 ging **KaVo**, ein Topunternehmen der Dentalbranche, mit seinem Online Shop für Ersatzteile und Fertigprodukte live. Der neue elektronische Vertriebskanal konnte sich binnen kurzer Zeit als effizienter und schneller Bestellweg bei Kunden und **KaVo Vertriebsgesellschaften** hervorragend positionieren. Die Resonanz ist so eindeutig positiv, dass man bereits am Roll-out für weitere Länder arbeitet. Technologische Basis des Online Shops ist das E-Selling im Rahmen von mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM E-Selling).



KAVO. DENTAL EXCELLENCE.

EXZELLENTER KUNDENSERVICE MIT DEM KAVO ONLINE SHOP AUF DER BASIS VON mySAP CRM E-SELLING

Die KaVo Gruppe ist seit fast einem Jahrhundert der Inbegriff für Spitzentechnologie bei dentalen Instrumenten und Systemen. Die hohe Innovationskraft belegen mehr als 1.700 Patente, die KaVo weltweit für zahnmedizinische und zahn technische Produkte angemeldet hat. 1909 in Berlin gegründet, entwickelte sich das im oberschwäbischen Biberach ansässige Unternehmen rasch zu einem der Marktführer der Dentalbranche. Heute ist KaVo mit Produktions-, Vertriebs- und Handelsniederlassungen in nahezu allen Ländern vertreten. Die Anzahl der Mitarbeiter beträgt weltweit rd. 3.500, davon sind etwa 2.400 in Deutschland beschäftigt.

Erklärtes Unternehmensziel ist der Ausbau der Marktführerschaft und die Festigung der Rolle als Produktinnovator. „Das Erreichen dieser Ziele verlangt neben einem erstklassigen Produktprogramm eine strikte Kundenorientierung mit modernen Serviceangeboten und schnellen Abwicklungsfunktionen“, erklärt Olaf Buttler, Leiter Informationstechnologie bei KaVo. Die Bestellannahme erfolgte bislang per Telefon oder Fax und zog manuelle Erfassungstätigkeiten und entsprechende Prozesszeiten nach sich. KaVo entschloss sich deshalb zur Implementierung eines zusätzlichen Vertriebskanals auf elektronischer Basis.


**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

 Neurottstraße 15a
 69190 Walldorf
 T 0800/5 34 34 24*
 F 0800/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/180/5 34 34 24**

F +49/180/5 34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de/e-selling

Das anspruchsvolle Projekt wurde von SAP Retail Solutions implementiert und von SAP Business Consulting begleitet. Vom Projektbeginn bis zum Produktivstart vergingen nur 15 Wochen. Dazu Georg Kästle, Leiter Business Applications bei KaVo: „mySAP CRM E-Selling ist eine ausgereifte Lösung mit hohem Funktionsumfang, bietet ein gutes Standardlayout und optimale Integrationsmöglichkeiten mit dem Backendsystem SAP R/3 und anderen mySAP.com-Funktionalitäten. Das hat die schnelle Implementierung und den problemlosen Go Live sehr begünstigt. Außerdem hat eine im Vorfeld von SAP Business Consulting erstellte Nutzenanalyse wesentlich zur Entscheidung für das Projekt beigetragen.“

E-SELLING ALS WETTBEWERBSFAKTOR

Rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr ist der KaVo Online Shop für Großhändler im Dentalbereich, Universitäten sowie Reparatur- und Servicebetriebe zur Ersatzteilmachforderung geöffnet. Der internationalen Ausrichtung des Unternehmens entsprechend unterstützt mySAP CRM E-Selling den Online Shop in den Sprachen Deutsch, Italienisch und Englisch. Die Bestellabwicklung hat eine neue Dimension an Qualität und Tempo erreicht, denn den Kunden steht eine Vielzahl arbeitserleichternder Funktionen für eine schnelle und unkomplizierte Auftragsplatzierung zur Verfügung. Aus insgesamt fünf Produkt- und Ersatzteilkatalogen mit ca. 18.000 Artikeln wählen sie ihre benötigten Waren aus und erhalten online Auskunft über Verfügbarkeit und Preise, wobei diese kundenindividuell und stets aktuell hinterlegt sind. Ist der Warenkorb gefüllt, fließen alle Daten ins Backendsystem SAP R/3 und werden nahtlos weiterverarbeitet.

Gleiches gilt für die Angebotsabwicklung. Nach Eingabe der angefragten Produkte erhält der Kunde online ein individuelles Angebot unter Berücksichtigung seiner spezifischen Konditionen. Komfortable Suchfunktionen erleichtern die Artikelrecherche und bieten darüber hinaus eine Fülle an Produktinformationen. In der nächsten Ausbaustufe will KaVo das Standardsortiment

AUF EINEN BLICK

mySAP CRM E-Selling bei KaVo

- E-Selling als zusätzlicher, effizienter Vertriebskanal
- Besserer Kundenservice durch schnellere Reaktionszeiten
- Gestraffte Prozessketten
- Transparenz in den Geschäftsbeziehungen
- Steigerung der Produktivität durch Wegfall manueller Erfassungs- und nachgelagerter Tätigkeiten

um konfigurierbare Produkte ergänzen. Realisiert werden sollen dann auch After Sales Services, um den Kunden aufgrund ihrer Bestellhistorie maßgeschneiderte Produkt- und Serviceangebote bereitstellen zu können.

STEIGERUNG DER PRODUKTIVITÄT

Der KaVo Online Shop ist mehr als ein einfaches Bestellsystem. Ein umfangreiches Informationsangebot gewährleistet den Kunden jederzeit den kompletten Überblick über geordnete und angefragte Produkte. Die Auftragsstatusverfolgung zeigt bestätigte Bestellungen, teilgelieferte Aufträge mit Mengenangaben sowie gelieferte und erledigte Bestellungen an. Ebenso werden Gutschriften aktuell dargestellt. Bislang bestellen etwa 10 Prozent der deutschen Kunden über den Online Shop. KaVo erwartet, dass langfristig die Userzahl auf 50 Prozent ansteigen wird. Erste Feedbacks zeigen, dass die Kunden vom einfachen Handling und der hohen Funktionalität des Online Shops angenehm überrascht sind. Die beteiligten KaVo-Mitarbeiter entlastet der elektronische Vertriebskanal von Routinetätigkeiten. Sie gewinnen Freiraum und können sich auf mehrwertorientierte Aufgaben konzentrieren. Für Georg Kästle „in der Summe eine Bestätigung, dass man konventionelle Pfade verlassen und neue Wege erfolgreich beschreiten kann.“