

SAP Customer Success Story Maschinen- und Anlagenbau



Dabei sein ist alles. Gewinnen aber noch besser. Um sich in Ausschreibungsverfahren mit den eigenen Produkten durchzusetzen, stattete die **Danfoss GmbH** ihren Außendienst im Bereich Wärmeautomatik mit **mySAP™ CRM Mobile Sales** aus. Bei Kundenbesuchen haben die Vertriebsmitarbeiter nun alle Informationen über den Kunden, die Produkte und Aufträge zur Hand, um die Kunden besser beraten zu können und schneller auf ihre Wünsche zu reagieren. Eingeführt wurde die Lösung von dem langjährigen IT-Partner **Steeb Anwendungssysteme** in Generalunternehmenschaft.



DANFOSS GMBH

DANFOSS OPTIMIERT ARBEITSABLÄUFE IM AUßENDIENST MIT mySAP™ CRM MOBILE SALES

Bekannt wurde Danfoss mit einer Erfindung aus den 50er-Jahren: dem Heizkörperthermostat. Dieses trat seinen Siegeszug 1972 mit der ersten Ölkrise an und ist inzwischen fester Bestandteil einer modernen Heizungsanlage. Weltweit beschäftigt der Konzern rund 19.000 Mitarbeiter, davon 2.500 in Deutschland. Danfoss setzt hier traditionell auf einen dreistufigen Vertriebsweg vom Hersteller über den Handel zum Handwerk. Diese Geschäftspartner werden von insgesamt 40 Außen- und 20 Innendienstmitarbeitern betreut. Für die Verwaltung der Kundendaten setzte Danfoss bislang eine Projektmanagement-Software ein, die zuletzt wegen der aufwändigen Wartung und mangelhafter Investitionssicherheit den Ansprüchen von Danfoss nicht mehr genügte.

MIT mySAP CRM FÜR DIE ZUKUNFT GERÜSTET

Mit einer am Markt etablierten Lösung sollte eine Investition in die Zukunft getätigt werden. Da Danfoss bereits erfolgreich SAP® R3® einsetzte, entschied sich die Geschäftsleitung, mit Hilfe des langjährigen Implementierungspartners Steeb Anwendungssysteme mySAP™ CRM Mobile Sales zur Kunden-Daten-Verwaltung einzuführen. Projektleiter Claus Leist bei Danfoss: „Wie auch schon bei der SAP-Einführung funktionierte die Zusammenarbeit reibungslos. Wir konnten uns jederzeit auf die schnelle Hilfe von Steeb verlassen. Außerdem profitierten wir von dem SAP-Know-how des IT-Dienstleisters: Unsere Änderungswünsche im mySAP Customer Relationship Management-Standard wurden zeitnah technisch umgesetzt.“

**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
T 08 00/55 00 551*
F 08 00/55 00 552*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24**
F +49/18 05/34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de/smart

DATEN AUS MOBILE SALES VIELFACH NUTZBAR

Seit Juli 2002 arbeitet der Außendienst mit Mobile Sales. Alle Kundendaten werden nun in einem System verwaltet. Die Außendienstmitarbeiter dokumentieren in der Regel abends, was ihre Besuche bei Planern und Heizungsbauern ergeben haben. Dann synchronisieren sie die Daten auf ihren Notebooks mit dem zentralen System. Die über die Außendienstlösung erfassten Informationen sind so auch für Marketing- und Mailingaktionen nutzbar. Zudem kann die Technikabteilung Erkenntnisse – etwa aus sich wiederholenden Verbesserungsvorschlägen – für die Weiterentwicklung der Danfoss-Produkte nutzen. Erleichtert wird der abteilungsübergreifende Umgang mit den Daten dadurch, dass das Berichtswesen standardisiert ist. Bei Produktvorstellungen werden die Reaktionen vom Außendienstmitarbeiter nach bestimmten Schlüsseln klassifiziert, die auch vom Innendienst verwendet werden.

„Generell optimieren wir mit mySAP CRM Mobile Sales unser Informationsmanagement. Erarbeitetes Wissen – etwa die Bewertung eines Kunden – wird unabhängig vom Mitarbeiter im Unternehmen gehalten.“

Claus Leist, Projektleiter bei Danfoss

VERTRIEBSPROJEKTE ERFOLGREICH ABSCHLIEßEN

Vorteile bringt die Lösung zudem in der Projektverfolgung. Zwischen 20 und 30 Prozent des Umsatzes macht Danfoss mit Großprojekten. Deshalb gehört zu den zentralen Aufgaben des Außendienstes, Produkte bei großen Bauvorhaben zu platzieren. „Ob Planer oder Kollege vor Ort: Jeder kann sich komfortabel die Informationen beschaffen, die er für seine Arbeit benötigt. Außerdem sieht er auf einen Blick, welche Aufgaben er noch zu erledigen hat“, sagt Claus Leist. So zeigt die CRM-Lösung den Status zu jedem Vorgang an (neu, lesen, erledigt) und informiert den Nutzer jeden Morgen über sein Tagesprogramm.

ALLES AUF EINEN BLICK:

DIE SAP-BENUTZEROBERFLÄCHE

Neben diesem vielfachen Nutzen überzeugt die neue Lösung durch einen weiteren Vorzug: „Die Kollegen haben sich schnell an die leicht zu bedienende Benutzeroberfläche gewöhnt. Mit der Drag&Relate-Funktion können sie Informationen miteinander verbinden, für die sie früher unterschiedliche Systeme ansteuern mussten“, so Claus Leist. Bei Danfoss wurde großer Wert darauf gelegt, die Fachbereiche frühzeitig einzubinden. Von den zehn Mitgliedern des Projektteams stammte einzig Frank Kern aus der IT- und nicht aus einer Fach-Abteilung bei Danfoss. „Es hat Spaß gemacht, ein Projekt mit derart kurzen Entscheidungswegen mitzugestalten“, sagt er. Unternehmen, die eine ähnliche Einführung planen, rät der IT-Experte: „Auf jeden Fall nur Stamm- und keine Bewegungsdaten übernehmen. Es ist weniger aufwändig, die Projekte neu anzulegen. Schließlich steht und fällt ein solches Projekt mit der Wahl des IT-Partners. Dank SAP und Steeb konnten wir mit einer Lösung produktiv gehen, die unsere Anforderungen vollständig abdeckt.“

AUF EINEN BLICK

- Mit mySAP CRM Mobile Sales nutzt Danfoss Kundendaten vielfältig.
- Implementierungspartner Steeb Anwendungssysteme überzeugt durch reibungslosen Projektverlauf und Lösungs Know-how.
- Außendienst profitiert von leicht verständlicher Benutzeroberfläche.

LÖSUNG

- Hardware: Dell, Compaq (1 GHZ, 256 MB RAM)
- Betriebssystem: Windows 2000
- Datenbank: MS SQL, DB400
- Anzahl Endanwender: 80
- mySAP CRM bei Danfoss: Mobile Sales