

## SAP Customer Success Story Service Providers



### ESPRiT Consulting

hat sich mit mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM) für eine Lösung entschieden, mit der Informationen über Kunden, Interessenten, Opportunities und Angebote verwaltet und überwacht werden können. Die Mitarbeiter von **ESPRiT** haben damit jederzeit und von überall Zugriff auf kundenbezogene Daten – mit dem Ergebnis eines effektiveren Vertriebs und eines Zuwachses an geeigneten Interessenten.

## ESPRiT CONSULTING

**MIT mySAP™ CRM DEN VERTRIEB BESSER ORGANISIEREN, DAS WACHSTUM STEIGERN UND GLEICHZEITIG DIE VERWALTUNGSKOSTEN REDUZIEREN.**

Seit der Gründung von ESPRiT Consulting im Jahr 1995 ist das Unternehmen rasant gewachsen – durchschnittlich um 70 bis 100% pro Jahr. 2002 führte ESPRiT Consulting mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM) ein, um das Vertriebspotenzial mit Opportunity-Management-Funktionen zu optimieren. Michael Gomolka, Gründungsmitglied der Unternehmensberatung mit Hauptsitz in München und Niederlassungen in Österreich und der Schweiz, meint: „Anfangs war es noch sehr leicht unsere Kundenkontakte und Opportunities mit einer einfachen Lotus-Notes-Lösung zu organisieren. Doch mit dem Wachstum des Unternehmens benötigten wir eine leistungsfähige und integrierte Geschäftslösung, mit der wir unsere Prozesse optimieren und die Trefferquote bei Opportunities steigern konnten.“

ESPRiT Consulting ist ein Beratungsunternehmen mit Schwerpunkten in den Bereichen Strategieberatung, Business Integration und Technologieberatung. Es berät beispielsweise bei der Einführung von Lösungen wie Customer Relationship Management, Supplier Relationship Management oder Enterprise Management. Da jeder ESPRiT-Mitarbeiter auch Vertriebsmitarbeiter ist, muss er sämtliche Kundeninformationen haben. Diese Forderung wird nun mit Hilfe von mySAP CRM realisiert. Sind die Berater geschäftlich unterwegs, stehen die gleichen Funktionen mobil durch mySAP™ CRM Mobile Sales zur Verfügung.

**ESPRiT**  
CONSULTING




**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

 Neurtottstraße 15a  
 69190 Walldorf  
 T 08 00/5 34 34 24\*  
 F 08 00/5 34 34 20\*

\* 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**

Kostenloses Online-Magazin

**www.sap.de/sapimfokus**

Über das mySAP™ Enterprise Portal kann auch beim Kunden vor Ort auf die gewünschten Daten zugegriffen werden. Währenddessen laufen in mySAP CRM online Backoffice-Prozesse ab, die über mySAP™ Service Providers mit dem SAP®-R/3®-Backend-System integriert werden. Diese Funktionen ermöglichen jedem Key Account Manager, einen Kunden vom ersten Tag des Projektes an bis zu dessen Abschluss zu begleiten.

### KUNDENINFORMATIONEN ERFASSEN

Neue Kundenkontakte werden direkt in das CRM-System eingegeben. Sie können auch an das Backoffice weitergegeben werden, indem eine Nachricht im Unified-Messaging-System (UM) des Unternehmens hinterlassen wird oder die Visitenkarte des Kunden an die UM-Nummer gefaxt wird. Verspricht ein Kontakt größeres Verkaufspotenzial, so wird er als „Opportunity“ in das CRM-System eingegeben. Danach kann ein entsprechender Fragebogen ausgefüllt werden, der die Bedeutung dieser Opportunity automatisch berechnet und beurteilt.

mySAP CRM ermöglicht damit allen Mitarbeitern, auf den aktuellen Überblick der Sales Pipeline zuzugreifen und abzuschätzen, wie sich der Markt wahrscheinlich entwickeln wird. ESPRiT unterstützt seine Vertriebsaktivitäten außerdem durch eine Reihe von geeigneten Marketingstrategien, wie Online-Mailing-Kampagnen, Kundenveranstaltungen oder gezielten Kundenterminen, die alle im CRM-System erfasst werden.

Schließt ESPRiT einen Vertrag mit einem Kunden ab, dann wird das Projekt umgehend in SAP R/3 erfasst. Alle Projektbeteiligten tragen die Anzahl ihrer Arbeitsstunden und die Höhe ihrer Reisekosten in das Arbeitszeitblatt in mySAP Service Providers ein. Dadurch wird es möglich, Projektbudgets, Deckungsbeiträge und abrechnungsfähige Projektkosten jederzeit zu überprüfen und schnell und flexibel auf eventuelle Projektänderungen oder Probleme zu reagieren.

„mySAP CRM und mySAP Service Providers sind eng integriert und dank ihrer ortsunabhängigen Verwendbarkeit unkompliziert einzusetzen“, so Gomolka. „mySAP CRM hilft uns enorm, alle qualifizierten Vertriebsinformationen zu bündeln und somit den Verwaltungsaufwand im Vertrieb zu reduzieren.“

**„mySAP CRM erlaubt uns, die Qualität unserer Daten mittels einer integrierten Lösung zu maximieren. Dadurch steigern wir die Effizienz unseres Vertriebs und finden mehr sowie geeignetere Interessenten.“**

Michael Gomolka, Gründungsmitglied von ESPRiT Consulting

Darüber hinaus verwendet ESPRiT Consulting mySAP CRM bei der Entscheidungsfindung. „Alle zwei Wochen findet unser Partner-Meeting statt, bei dem wir unsere Interessenten und Opportunities durchsehen und anhand von Kriterien wie Priorität und geschätztem Umsatz bewerten“, erläutert Gomolka. „Ein entscheidender Erfolgsfaktor bei der Einführung von mySAP CRM war die Tatsache, dass wir nicht nur Informationen in das System eingeben, sondern ebenso Informationen über Fokus und Umfang von Kundenprojekten sowie die benötigten Qualifikationen des Teams festhalten.“

Insgesamt betrachtet konnte ESPRiT Consulting sein Geschäft weiter ausbauen.