

## SAP Customer Success Story



**Infraserv Höchst** ist ein führender Spezial-Dienstleister und professioneller Standortbetreiber für die Chemie- und Pharmaindustrie. Das vielseitige Fachwissen des Dienstleistungs-Experten soll künftig über die Grenzen des Traditionsstandortes Frankfurt hinaus europaweit vermarktet werden. Von großer Bedeutung war in diesem Zusammenhang die Einführung von **mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM)**. Dieses System ermöglicht die Bündelung aller Vertriebsaktivitäten und Kundeninformationen, so dass Vertriebsabläufe optimiert und eine einheitliche Kundenansprache als Grundpfeiler für mehr Kundennähe geschaffen wurde.



## INFRASERV

**mySAP™ CRM ERMÖGLICHT EINHEITLICHE KUNDENANSPRACHE UND DURCHGÄNGIGE VERTRIEBSPROZESSE BEI INFRASERV**

### STANDORTBETREIBER UND SYSTEMANBIETER FÜR INDUSTRIEPARKS

Die Infraserv GmbH & Co. Höchst KG mit Sitz in Frankfurt/Main ist 1998 aus der ehemaligen Hoechst AG hervorgegangen. Mit 4000 Mitarbeitern erwirtschaftete das Unternehmen im Geschäftsjahr 2002 einen konsolidierten Umsatz von 873 Mio. Euro. Als Standortbetreiber und Systemanbieter bündelt und vernetzt Infraserv alle Leistungen, die für den ganzheitlichen Betrieb eines Industriestandortes notwendig sind. Das Angebot reicht von einer hochentwickelten infrastrukturellen Plattform über die Versorgung mit Energien, Materialien und Rohstoffen bis zur umweltgerechten Entsorgung von Produktionsrückständen und Abwässern. Technische Services, Logistikdienstleistungen und umfassende Unterstützung in den Bereichen Umwelt, Sicherheit und Gesundheit sowie Bildung und Beratung runden das Angebot ab. Infraserv betreibt unter anderem den Industriepark Höchst, in dem heute rund 80 Unternehmen ihren Sitz haben und 22 000 Mitarbeiter beschäftigt sind.

### DER KUNDE IM MITTELPUNKT

Das umfangreiche Leistungs- und Produktangebot spiegelt das vielfältige Spezialwissen von Infraserv wider. Dennoch muss sich der etablierte Industriedienstleister einem hohen Wettbewerbsdruck stellen. Die Ziele sind trotz der schwierigen Zeiten unverändert ehrgeizig. Wachstum steht an oberster Stelle, denn Infraserv plant die Ausweitung der Geschäftsaktivitäten auf Europa. Um diese Vorgaben zu erreichen, war eine umfassende

**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Neurottstraße 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](mailto:info.germany@sap.com)

[www.sap.de/crm](http://www.sap.de/crm)

Kostenloser Online Newsletter  
[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)

Neupositionierung nötig. Differenzierungsmerkmale wie die ganzheitliche Lösungskompetenz sollen deutlicher hervortreten, das vorhandene Kundenpotenzial besser ausgeschöpft werden.

**„Mit mySAP CRM haben wir unseren Ressourceneinsatz im Vertrieb optimiert, Verwaltungsaufwand reduziert und einheitlich abgestimmte Prozesse zum Kunden realisiert.“**

Klaus-Jürgen Labus, stellv. Leiter Kundenmanagement,  
CRM-Projektleiter, Infracore Höchst

Zu diesem Zweck startete Infracore die CRM-Offensive, in deren Fokus die Veränderung der eigenen Organisation steht: Der Kunde rückt noch stärker in den Mittelpunkt und soll vom gesamten Unternehmen einheitlich angesprochen werden. Dies erforderte die Anpassung organisatorischer Prozesse sowie die Einführung einer geeigneten IT-Lösung für die ganzheitliche Kundenbetreuung. mySAP CRM ist der zentrale Baustein dieser Vertriebsphilosophie.

### **mySAP CRM: VERTRIEBSPROZESSE EFFEKTIV GESTALTEN**

Die Integration zum SAP® R/3®-System und das Opportunity Management von mySAP CRM gaben den Ausschlag für den Einsatz der CRM-Lösung von SAP. Die detaillierten SAP-Kenntnisse in den eigenen Reihen erwiesen sich dabei als großer Vorteil bei der Einführung. Infracore setzte die Implementierung größtenteils mit eigenen Kräften um und wurde darüber hinaus durch SAP-Consulting unterstützt.

Im Zuge der Einführung wurden alle Kundeninformationen in einer zentralen Datenbank gebündelt, klare Zuständigkeiten definiert und Abläufe strukturiert. Nach rund vier Monaten wurde das System produktiv gesetzt.

Klaus-Jürgen Labus, stellv. Leiter Kundenmanagement und CRM-Projektleiter: „Das Wissen über unsere Kunden war über das gesamte Unternehmen in verschiedenen Datenquellen verstreut, die Informationen damit an vielen Stellen inkonsistent. Mit mySAP CRM haben wir die Voraussetzungen geschaffen, unausgeschöpfte Potenziale zu erkennen und einen besseren Service zu bieten. Jetzt sprechen wir mit einer Stimme zu unseren Kunden.“

### **GEZIELTE ABSATZFÖRDERUNG MIT OPPORTUNITY MANAGEMENT**

Die 150 Anwender im Außen- und Innendienst haben ein leistungsfähiges „Teamselling“-Instrument an die Hand bekommen, das sie bei ihrer täglichen Arbeit ideal unterstützt. Mit Hilfe des Verkaufsassistenten, der ein Bestandteil des Opportunity Managements von mySAP CRM ist, werden Vertriebsprozesse effizient abgewickelt. Das Tool wurde individuell auf die internen Abläufe bei Infracore angepasst, um die Vertriebsaktivitäten zu planen und durchzuführen, Aufgaben zu verteilen und die interne Kommunikation zu verbessern: So werden alle Beteiligten über sämtliche Aktivitäten, Meilensteine und Termine unterrichtet. „Jeder Vertriebsvorgang wird genau geplant. Heute gehören unkoordinierte Kundenbesuche der Vergangenheit an“, so Labus.

Im nächsten Schritt soll mySAP CRM mit dem SAP® Business Warehouse verknüpft werden. Darüber hinaus zieht Infracore Höchst die Einführung des Interaction Centers in Betracht, um das Kundenmanagement auszubauen und Infracore Höchst um einen weiteren Vertriebs- und Kontaktkanal zu bereichern. Im Vordergrund steht dabei, Kundenpotenziale optimal zu erkennen und den Bedarf eines jeden Kunden genauer zu analysieren, um das Angebot besser auf die individuellen Anforderungen abzustimmen. Damit ist der Grundstein für profitablere Kundenbeziehungen gelegt.