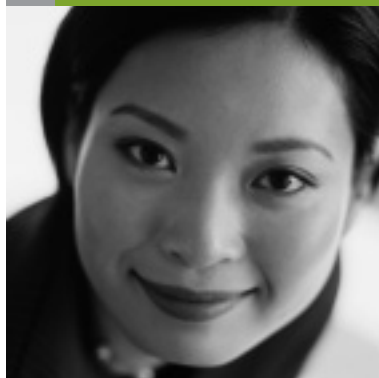


SAP Customer Success Story



Mit mySAP™ CRM hat **Melitta Haushaltsprodukte Europa**, ein Unternehmen der Melitta-Gruppe, die Plattform für eine europa-
weite Standardisierung der Geschäftsprozesse im Außendienst geschaffen. Gleichzeitig wurden Qualität und Aktualität der Informationsversorgung für die Außendienstmitarbeiter wesentlich verbessert. Damit sind die Weichen für eine stärkere Kundendurchdringung, für schnellere und flexiblere Reaktionen auf Marktveränderungen, erfolgreiche Vertriebsaktionen und eine effizientere Ausschöpfung von Cross-Selling-Potenzialen gestellt. Erfolgreich implementiert wurde das Projekt durch is4 mit Unterstützung von SAP Consulting.



PROZESSOPTIMIERUNG IM AUßENDIENST MIT mySAP™ CRM

PRODUKTE FÜR DEN HAUSHALT

Kaffee-Liebhabern in aller Welt sind die Produkte mit dem Markennamen Melitta® ein Begriff. Von der Filtertüte bis zum Kaffeeautomaten reicht das Portfolio von Produkten, das rund um den Kaffeegenuss angesiedelt ist. Allerdings hat der Unternehmensbereich Melitta Haushaltsprodukte Europa noch mehr zu bieten: Staubfilter- und Müllbeutel ebenso wie Lebensmittelfolien der Marken Swirl® und Toppits® sind nur einige Beispiele. 477 Millionen Euro Umsatz erzielte Melitta Haushaltsprodukte Europa im Geschäftsjahr 2002 mit seinen Produkten. Damit trägt dieser Unternehmensbereich den größten Teil zum Gesamtumsatz der Melitta-Gruppe von 1,12 Milliarden Euro bei. Doch Melitta Haushaltsprodukte Europa will weiter wachsen und in ganz Europa in Sachen Kundenbeziehungen erstklassig aufgestellt sein. Basis sind SAP-Lösungen und die Schaffung eines Netzwerkes für die direkte Unterstützung aller kundenrelevanten Geschäftsprozesse auf einer Plattform.

VERNETZTE GESCHÄFTSPROZESSE

Jüngstes Glied in diesem Netz ist Mobile Sales mit mySAP CRM™. Die SAP®-Lösung für den Außendienst ersetzt ein System, das aufgrund mangelnder Integrationsfähigkeit abgelöst wurde. Gerade diese Fähigkeit war bei Melitta angesichts des ganzheitlichen, strategischen CRM-Ansatzes gefragt. mySAP CRM erfüllte nicht nur diese Anforderungen, sondern kam zudem mit seiner internationalen Ausrichtung einem der vorrangigen Projektziele entgegen: der Harmonisierung der Geschäftsprozesse auf europäischer Ebene.


**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
www.sap.de/crm

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

„Mit mySAP CRM haben wir unsere europäischen Geschäftsprozesse harmonisiert und Key Account Management, Innendienst und Feldorganisation miteinander vernetzt. So können wir beispielsweise Aktionen am Point of Sale noch erfolgreicher umsetzen“, so Klaus Bobe, Leiter Vertriebsinnendienst Melitta Haushaltsprodukte Europa.

Innerhalb eines Jahres ging die neue Außendienstlösung produktiv. Die Vertriebsorganisation von Melitta Haushaltsprodukte Europa wurde dabei tatkräftig unterstützt von den Beratungsexperten is4 und SAP Consulting. is4, ein Gemeinschaftsunternehmen von Melitta und syskoplan, übernahm dabei die Projektleitung. Der IT-Dienstleistungsspezialist kombiniert das fundierte Branchenwissen für die Konsumgüterindustrie mit aktuellem Implementierungs-Know-how. Für die enge Zusammenarbeit mit der SAP Entwicklung und detailliertes Produkt-Know-how arbeitete is4 eng mit einem Expertenteam von SAP Consulting zusammen. „Unsere Fachkompetenz verbunden mit der Kompetenz von is4 als IT-Dienstleistungsspezialist für die Konsumgüterindustrie sowie dem spezifischen Produkt-Know-how von SAP Consulting hat unser Projekt zielsicher zum Erfolg geführt“, beschreibt Klaus Bobe die enge Zusammenarbeit. Im Rahmen unternehmensspezifischer Anpassungen wurden mehrere Erweiterungen realisiert, darunter die Orientierung von Kampagnen und Listungen an der Melitta-Kundenhierarchie und die durchgängige Nutzung der EAN innerhalb von mySAP CRM Mobile Sales.

HOHE AKZEPTANZ

Seit Mitte 2003 arbeiten rund 90 Außendienstler der deutschen Organisation von Melitta Haushaltsprodukte Europa mit der Lösung. Als nächster Schritt steht die Einführung in Frankreich an. Weitere europäische Länder sollen folgen. Dank seiner intuitiven Bedienbarkeit und der logischen Benutzerführung kommt mySAP CRM Mobile Sales im Außendienst bestens an: „Nach

zwei Wochen war das Altsystem vergessen“, so Klaus Bobe. Das hat gute Gründe. Der Außendienstmitarbeiter verfügt mit mySAP CRM über ein Instrument, das ihm alle vor Ort nötigen Informationen bereitstellt – und zwar auf einheitlicher Basis. Vertriebs-Innendienst, Handelsmarketing, Key Account Management und Feldorganisation nutzen und pflegen diese Plattform gleichermaßen und werden mit allen relevanten Informationen versorgt.

ZEITNAHE INFORMATIONEN

Für den Außendienstler bei Melitta Haushaltsprodukte Europa heißt das: Er kann seine Rolle als Bindeglied zwischen Unternehmen und Kunden auf eine verlässliche, aktuelle und qualitativ hochwertige Informationsbasis stellen. Dabei tritt die herkömmliche Bedeutung der Auftragserfassung mehr und mehr in den Hintergrund, denn viele Bestelldaten des Handelspartners werden bereits über EDI direkt an das Backend-System SAP R/3® gemeldet. Andere Aufgaben rücken dafür verstärkt in den Fokus: Die Begleitung von Aktionen am Point of Sales (PoS) und Produktneueinführungen, Platzierungen und Listungen, die Optimierung von Regalen und die Unterstützung von Merchandising und Category Management. Nahtlos integrierte Prozesse verbinden den Außendienst mit den planenden Funktionen im Key Account Management und den vertriebsunterstützenden Aktivitäten des Handelmarketings. Der Innendienst liefert dabei die für die Besuchsvorbereitung und Auftragsbearbeitung notwendigen Informationen und Berichte. Die zurückfließenden Informationen werden für Analyse und Optimierung genutzt. So schließt sich ein Informationskreislauf, der Innen- und Außendienst eng miteinander verbindet, eine höhere Transparenz des Sortiments im Handel ermöglicht und zeitnahe Erkenntnisse für die Nutzung von Potenzialen bei Kunden und Produkten liefert. Bei Melitta Haushaltsprodukte Europa ist der Vertrieb damit optimal ausgerüstet, um die Kunden innovativ und optimal zu betreuen.