



## AUF EINEN BLICK

### Zusammenfassung

Mit der Einführung eines integrierten Vertragsmanagements schließt Francotyp-Postalia ein dreistufiges IT-Projekt ab und erzielt durchgängige Sales- und Serviceprozesse. Dank moderner Funktionalitäten lassen sich Produkt-, Preis- und Vertragsmodelle flexibel abbilden, variieren und ändern. Die ganzheitliche Sicht auf alle Kundendaten und die integrierte Verarbeitung führen zu mehr Wettbewerbsfähigkeit, reduzieren den Verwaltungsaufwand und erhöhen die Informationstransparenz.

### Internetadresse

[www.francotyp.de](http://www.francotyp.de)

### Die wichtigsten Herausforderungen

- Vollständige Ablösung des Altsystems und Migration der Altdaten
- Schaffung einer einheitlichen Datenplattform für die Vertragsverwaltung
- Einführung eines flexiblen Vertragsmanagements, das sich an künftige Marktprozesse anpassen lässt
- Mengengerüst:
  - 120.000 Kunden
  - 90.000 Verträge

### Lösungen und Services

Integriertes Vertragsmanagement basierend auf den Funktionalitäten von Usage-Based Service Contract Management im Rahmen von mySAP Customer Relationship Management

### Entscheidung für SAP

- Effizienz durch Softwarelösung und Beratung aus einer Hand
- Profunde Fachkenntnisse der Berater
- Einfache Implementierung neuer Geschäftsprozesse
- Geschützte Investition

### Highlights der Implementierung

- Dreistufiger Projektansatz zur schrittweisen Implementierung der Geschäftsprozesse
- Implementierung einer Vorabversion des integrierten Vertragsmanagements

### Hauptnutzen für den Kunden

- Kundenorientierte, transparente Vertragsmanagementprozesse in den Bereichen:
  - Kontakt, Angebot, Preisfindung
  - Auftrag, Vertrag, Wartungsplan
  - Disposition, Servicerückmeldung
  - Faktura, Provision
- Medienbruchfreies Arbeiten
- Verbesserung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Reduzierung der Fehleranfälligkeit dank erhöhter Automatisierung
- Effizienz und Wirtschaftlichkeit

### Implementierungspartner

SAP Consulting\*

### Vorhandene Systemlandschaft

- SAP® R/3®
- mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM)

### Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Hardware: HP DL580
- Betriebssystem: MS Windows 2000 Server

**„Unser Ziel ist es, unsere Kunden langfristig zu binden. Aber Kundenbeziehungen sind komplex und ändern sich. Verträge müssen dies abbilden können. Das war die Herausforderung dieses Projekts.“**

Ulrich Willms, Marketingleiter, Francotyp-Postalia Vertrieb und Service GmbH

## FRANCOTYP-POSTALIA

**Integriertes und serviceorientiertes Vertragsmanagement mit mySAP® CRM – schnelle Prozessdurchläufe erhöhen Kundenservice und Kundenbindung**

### Optimierung des Vertragsmanagements

„Der Vertrag mit seinen vielen Ausprägungen ist das wichtigste Instrument für die Steuerung aller Kundenaktivitäten und eine langfristige Kundenbindung. Er ist sowohl im Produktvertrieb als auch im Service unser strategischer Fokus. Deshalb haben wir uns für ein integriertes Vertragsmanagement im Rahmen von mySAP™ CRM entschieden“, erklärt Ulrich Willms, Marketingleiter bei Francotyp-Postalia.

Mit der Einführung eines neuen Vertragsmanagements beendet Francotyp-Postalia ein dreistufiges IT-Projekt, in dessen Phasen 1 und 2 die Bereiche Vertrieb, Support Center und Marketing bereits modernisiert und auf mySAP CRM umgestellt wurden. Ziel der Reformen war die tief greifende Verbesserung und Integration aller Service-, Sales- und Vertragsprozesse. Damit schließt Francotyp-Postalia die Prozessketten von Kontakt, Angebot und Preisfindung über Auftrag, Vertrag und Wartungsplan bis hin zu Disposition, Servicerückmeldung, Faktura und Provision.

### Weltweit präsent und in Deutschland die Nummer 1

Francotyp-Postalia entwickelt, produziert und vertreibt modernste Post bearbeitende Systeme – von der Frankiermaschine für kleine Büros bis zur kompletten Poststraße und zum Mailing-Center für Firmen und Behörden. Das in Birkenwerder bei Berlin ansässige Traditionsunternehmen beschäftigt 886 Mitarbeiter und erzielte 2005 einen Umsatz von 136 Millionen Euro. Innovationswille und Kundenorientierung sind der Motor für die ständige Weiterentwicklung von Produkten und Dienstleistungen.

\* Seit dem 01.01.2005 kooperieren SAP Deutschland AG & Co. KG und SAP Systems Integration AG noch enger. Mit dem gemeinsamen Serviceportfolio SAP Consulting steht unseren Kunden künftig ein umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.

**SAP Systems  
Integration AG**  
St. Petersburger Straße 9  
01069 Dresden  
T +49/3 51/48 11-0  
F +49/3 51/48 11-303  
[www.sap-si.de](http://www.sap-si.de)

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

## Neue Qualität im Kundenservice

Im Bereich Vertragsmanagement arbeitete Francotyp-Postalia bislang mit einer IT-Eigenentwicklung, die jedoch die Wartungskosten in die Höhe trieb und wenig Durchgängigkeit oder Flexibilität bot. Neue Vertragstypen ließen sich nur mit viel Mühe

**„Wenn es in einem komplexen Pilotprojekt mal eng wird, braucht man nicht nur Know-how und Erfahrung, sondern Mitarbeiter und Berater mit kühlem Kopf und dem Wissen um Alternativen.“**

Ulrich Willms, Marketingleiter, Francotyp-Postalia Vertrieb und Service GmbH

und hohem Zeitaufwand realisieren. Das hat sich mit der Implementierung des integrierten Vertragsmanagements im Rahmen von mySAP CRM grundlegend geändert. Alle denkbaren Vertragsarten und damit verbundenen Kundenaktivitäten werden systemseitig abgebildet:

- Abwicklung Kauf, Miete, Leasing, Teleporto, Service
- Einfache Anlage und Pflege unterschiedlicher Vertragstypen
- Automatisches Änderungsmanagement durch vordefinierte, im System hinterlegte Prozesse
- Steuerung Änderungsmanagement (vorzeitige Kündigung, Storno, Gutschrift)
- Automatische Vertragsverlängerungen (Verträge mit etlichen Unteroptionen)
- Einrichtung und Faktura von zeit- und verbrauchsabhängigen Vertragsarten
- Anpassung von Preisen und Fälligkeiten

- Option auf Einstieg in die Refinanzierungsabwicklung (Integration mit Anlagenbuchhaltung, Controlling und Rechnungsabgrenzung)
- Unterschiedliche Service-Templates für Wartungspläne
- Automatischer Demontage- und Retourenauftrag bei Vertragsende

„Es macht uns stärker, weil wir dank durchgängiger Prozesse noch gezielter auf die Anforderungen unserer Kunden eingehen können“, kommentiert Ulrich Willms und beleuchtet den monetären Aspekt der Umstellung: „Wir sind nicht nur schneller und besser geworden, sondern sparen Verwaltungskosten und erwarten darüber hinaus einen attraktiven Return on Investment.“

## Lösungsorientierte Beratung von SAP® Consulting

Wie die Implementierung in erstaunlich kurzer Zeit geschafft wurde? Mit einem Beraterteam von SAP® Consulting, das Konzeptionsberatung, Customizing und Entwicklungsleistungen liefert.

Aus gutem Grund fiel die Wahl auf SAP Consulting, denn Francotyp-Postalia hatte sich beim Vertragsmanagement für den Einsatz einer Vorversion entschieden. Ziel dieser Kooperation war es, die neuen Funktionalitäten in der Praxis zu erproben. Dadurch wurde sichergestellt, dass sämtliche Anforderungen in den künftigen SAP-Standard einfließen konnten.

„Uns war klar, dass eine solche Aufgabe nur mit dem Business-Know-how und der Erfahrung spezialisierter SAP-Berater zu lösen war“, so Ulrich Willms abschließend. Seiner Meinung nach hatte das in-time und in-budget realisierte Projekt noch einen wichtigen Win-win-Effekt: „Unsere Mitarbeiter haben viel SAP-Wissen gesammelt, das sie in ihrer täglichen Arbeit umsetzen können.“