

## SAP Customer Success Story High Tech



**„Die Integration der Fachhändler durch Nutzung von Partner Channel Management funktioniert reibungslos. Die Gesamtpformance ist absolut überzeugend.“**

Alois Eckert, Leiter Organisation, Cherry GmbH

### AUF EINEN BLICK

#### Zusammenfassung

Nach der Devise „Business-strategien treiben IT-Projekte“ hat die Cherry GmbH ein neues Partnerportal implementiert, das als wesentlicher Baustein eines umfassenden Fachhandelsprogramms die angestrebte Intensivierung des Channels stützt.

#### Internetadresse

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

#### Die wichtigsten Herausforderungen

- IT-technische Unterstützung einer Fachhandels-Initiative
- Ablösung eines selbst entwickelten Partner-Portals

#### Projektziele

- Proaktive Marktbearbeitung
- Festigung der Bindungen zu bestehenden Partnern und Gewinnung neuer Partner

#### Lösungen und Services

- mySAP CRM mit den Funktionen für Partner Channel Management, Partner E-Shop, Partner Self Services und Partnerregistrierung sowie SAP-basierte Anwendungen für die Bereitstellung elektronischer Kataloge
- SAP NetWeaver Portal
- Integration mit dem Content-Management-System RedDot

#### Entscheidung für SAP

- Langjährige Partnerschaft
- Alles-aus-einer-Hand-Angebot
- Erfahrung und Referenzen
- Integrationsstärke

#### Highlights der Implementierung

- Projektrealisierung im Rahmen des SAP-Ramp-Up-Programms
- Planmäßige Umsetzung innerhalb eines vorgegebenen engen Zeitfensters von 4 Monaten
- Einführung nach der ASAP-Projektmethode
- Kein Konsolidierungsaufwand nach Produktivsetzung

#### Hauptnutzen für den Kunden

- Effizientere Zusammenarbeit mit Fachhandelspartnern
- Höhere Partnerzufriedenheit
- Bessere Partnerbindung
- Leichtere Gewinnung neuer Partner
- Autarkes Content Management durch den Fachbereich
- Hohe Akzeptanz durch einfache Bedienung
- Nutzung von Synergien bei der Bereitstellung von Content für Homepage-Seiten und Partner-Portal

#### Implementierungspartner

SAP Consulting\*

#### Vorhandene Systemlandschaft

SAP-basierte Anwendungen

#### Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Datenbank: SAP DB
- Hardware: Fujitsu Siemens Computers
- Betriebssystem: Windows NT

## CHERRY GMBH

### Erfolgreiche Fachhandels-Initiative mit neuem Partner-Portal auf Basis von mySAP™ CRM

#### „Möglichst früh eine aktive Rolle übernehmen“

Für Harald Rilke, Vertriebsleiter Computer-Eingabegeräte der Cherry GmbH in der DACH-Region, gehören die Fachhändler zu den wichtigsten Stützen beim Absatz von Tastaturen mit dem Markenzeichen der roten Kirsche. Der Fachhandel bezieht Cherry-Geräte zwar über den Distributionskanal, trifft aber Produktauswahl und Kaufentscheidungen völlig eigenständig. „In diesem Prozess wollen wir möglichst früh eine aktive Rolle übernehmen“, so Harald Rilke. Damit definiert er ein wesentliches Ziel des Cherry-Fachhandelsprogramms, das der Tastaturspezialist aus dem süddeutschen Auerbach im Herbst 2005 startete. Zu den Kernelementen der Initiative gehört ein neues Partner-Portal, das nach der bei Cherry geltenden Leitlinie „Business Strategy drives IT Projects“ umgesetzt wurde.

CRM-Projektleiter Josef Raab und seinem Team stellte sich in diesem Zusammenhang die Aufgabe, ein selbst entwickeltes Handelsportal aus dem Verkehr zu ziehen und mit dem Interaktionskanal-orientierten Partner Channel Management einen weiteren Schlüsselbereich von mySAP™ CRM in die bestehende Landschaft zu integrieren: „Der nächste Meilenstein in unserer CRM-Strategie“, so Josef Raab.

Bei der Umsetzung dieser Aufgabe lag die Zusammenarbeit mit dem langjährigen Partner SAP nahe. SAP®-Software steuert bei Cherry nicht nur betriebswirtschaftliche Back-end-Prozesse, sondern unterstützt Marketing und Vertrieb bereits seit Jahren mit vielfältiger CRM-Funktionalität. „Alles aus einer Hand“ war denn auch ein überzeugendes Argument für Cherry, sich für das SAP-Angebot zu entscheiden. Hinzu kam die Chance, als einer der ersten Anwender neue CRM-Funktionen für das Partner

\* 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 +49/351/4811-0  
F +49/351/4811-303  
[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/hightech](http://www.sap.de/hightech)

Channel Management zu nutzen und in diesem Zusammenhang am SAP-Ramp-Up-Programm teilzunehmen. Als externen Begleiter in die auf SAP NetWeaver® gegründete Portalwelt holten sich die Cherry-Verantwortlichen SAP Consulting an die Seite: „Eine absolut richtige Wahl“, urteilt Organisationsleiter Alois Eckert und attestiert den Beratern „eine überzeugende Gesamtleistung.“ Die war im gemeinsam gebildeten Projektteam angesichts eines engen Zeit- und Budgetrahmens auch gefordert.

#### In vier Monaten zum Produktivstart

Nach nur vier Monaten Laufzeit führte das Team das anspruchsvolle Projekt im September 2005 zum Produktivstart. Seitdem steht dem Fachhandel ein Portal zur Verfügung, das den Cherry-Partnern den Zugriff auf individuelle, auf sie zugeschnittene Informationen über aktuelle Produkte, Aktionen und Events bietet. Nicht nur das: Freigegebene bzw. verifizierte Händler können Demoproducte direkt bestellen, POS-Materialien ordern, Datenblätter und Prospekte anfordern und eine umfassende Bilddatenbank nutzen. Darüber hinaus offeriert Cherry über das Portal preislich attraktive Produkte als „Angebot des Monats“ und lädt zur Teilnahme an Gewinnspielen ein.

Kein Wunder, dass vor diesem Hintergrund das Portal beim Fachhandel bestens ankommt. Channel Programm Manager Johannes Schlamminger konnte bereits wenige Monate nach dem Start den tausendsten Fachhandelspartner begrüßen. Und es werden immer mehr – sicherlich nicht zuletzt auch deshalb, weil der webbasierte und workflowgesteuerte Registrierungsprozess zum einen einfach abzuwickeln ist. Zum anderen aber auch, weil Cherry ihn mit weitgehenden Vorteilen bis hin zum Payback aufwertet. Auch die Pflege der Partnerdaten gestaltet sich denkbar einfach: Hier greift mit dem Partner-Self-Service eine Funktion, die den Pflegeaufwand auf beiden Seiten spürbar reduziert.

#### Völlig autarker Fachbereich

Was der Partner auf dem Portal sieht und was ihn zum Agieren motiviert, wird über das Partner Channel Management und die Partner-E-Shop-Funktionen von mySAP CRM im Hintergrund

gesteuert. Im Gegensatz zu früheren Zeiten kann der dafür verantwortliche Fachbereich völlig autark agieren und benötigt keine spezifische IT-Unterstützung mehr. Neue Inhalte in Form von Texten und Bildern werden einfach eingchecked und produktiv geschaltet, wobei gleichzeitig sowohl die öffentlich zugänglichen Webseiten von Cherry als auch der geschlossene Partnerbereich bedient werden. Die damit verbundenen Freigabeprozesse laufen nahezu vollständig automatisiert ab.

Für eine weitere Prozessbeschleunigung sorgt die direkte Integration in die bestehende CRM-Landschaft: Geschäftspartnerdaten fließen automatisch aus der Stammdaten-Quelle von mySAP CRM ins Partner Channel Management – und umgekehrt ebenso einfach und schnell wieder zurück. Via Shop eingehende Bestelldaten landen direkt zum weiteren Bearbeitungsfluss in mySAP CRM. Gleichfalls unproblematisch gestaltet sich die integrierte Nutzung von Produkt- und Katalogdaten. Was immer im Fachbereich angestoßen und abgewickelt wird: Die Anwendungen präsentieren sich auf einer einheitlichen Oberfläche, auf die mit nur einem Passwort zugegriffen wird: Ein Single-sign-on, der die ohnehin breite Akzeptanz für die neuen Anwendungen bei Cherry noch erhöht hat.

#### Nächste Stationen: Business Intelligence und Compliance

So dynamisch, wie Cherry sich im Markt voran bewegt, soll sich auch die IT-Unterstützung der Geschäftsprozesse weiter entwickeln. Neben dem Roll-out des Partner-Portals in andere europäische Länder steht das Thema Business Intelligence auf der Agenda. Damit sollen die Daten aus dem Feld noch besser ausgewertet und für vertriebsstrategische Entscheidungen genutzt werden. Nicht nur das: Compliance ist ein weiterer Aufgabenbereich, den man sich in Auerbach auf die IT-Fahnen geschrieben hat. Hier geht es insbesondere darum, gesetzliche und unternehmensinterne Compliance-Vorschriften in die Registrierung neuer Fachhandelspartner zu integrieren und damit den Prüfungsprozess zu automatisieren.