

## SAP Customer Success Story Bauindustrie



**„Eine Investition in CRM ist nur dann sinnvoll, wenn sie auf einer soliden Grundlage von Geschäftsprozessen, Kundenwünschen und Investitionsberechnungen beruht.“**

Sven Ustrabowski, Direktor für Marketing und Kundenservice, Schöck Bauteile GmbH

### AUF EINEN BLICK

#### Zusammenfassung

Die Schöck Bauteile GmbH mit Hauptsitz in Baden-Baden ist einer der führenden Zulieferer von innovativen Baukomponenten und -systemen. Um den bereits erlangten Wettbewerbsvorsprung zu bewahren und neue Märkte zu erschließen, entschied sich das Unternehmen für die Implementierung der Anwendung SAP Customer Relationship Management (SAP CRM). Dadurch kann Schöck einen verbesserten Kundenservice und Umsatzsteigerungen erzielen.

#### Internetadresse

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

#### Die wichtigsten Herausforderungen

- Konzentration auf Internationalisierung, Serviceverbesserung und Umsatzsteigerung
- Ausbau der Präsenz in bereits erschlossenen und neuen Märkten

#### Projektziele

- Aufrechterhaltung der Position des Unternehmens als Markt- und Preisführer in Europa
- Gestaltung und Integration von Metaprozessen, um nahtlose Arbeitsabläufe und einen ganzheitlichen Überblick über die Bedürfnisse der Kunden zu gewährleisten

#### Lösungen und Services

- SAP Customer Relationship Management (SAP CRM)
- Plattform SAP NetWeaver inklusive der Komponenten SAP NetWeaver Business Intelligence, SAP NetWeaver Portal und Knowledge Management

#### Entscheidung für SAP

- Nutzung hochmoderner, benutzerfreundlicher CRM-Software und stabiler Funktionen
- Erfahrung mit Integration von SAP-Produkten
- Nutzung von SAP-Software als Standardplattform an allen Standorten von Schöck
- Verfügbarkeit portalgestützter Funktionen

#### Highlights der Implementierung

- Nutzung der ValueScan-Wertanalyse von movento (durchgeführt von den Implementierungspartnern movento und Prof. Dr. Martin Selchert) zur Planung der internationalen CRM-Implementierung sowie der Metaprozesse
- Erstellung eines voll betriebstauglichen internationalen Prototyps
- Schnelle Implementierung dank sorgfältiger Planung

#### Hauptnutzen für den Kunden

- Erwartete Amortisationszeit von nur 13 Monaten
- Umsatzsteigerungen dank effizienter Prozesse
- Verbesserung des Kundenservice und ganzheitlicher Überblick über den Kunden
- Verbesserung der internationalen Zusammenarbeit und Koordination durch nahtlose Arbeitsabläufe

#### Implementierungspartner

- movento GmbH
- Prof. Dr. Martin Selchert

#### Vorhandene Systemlandschaft

- Separate Datenbanken für CRM in den verschiedenen Standorten
- SAP-Software zur Steigerung der internen Geschäftsprozesse

#### Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Hardware: IBM
- Betriebssystem: UNIX

## SCHÖCK

### Marktführer für innovative Bauprodukte baut auf SAP® Customer Relationship Management

„Für uns war es notwendig, auch auf internationaler Ebene mehr Transparenz zu schaffen“, meint Sven Ustrabowski, Direktor für Marketing und Kundenservice der Schöck Bauteile GmbH, eines der führenden Unternehmen für die Entwicklung, Produktion und den Vertrieb innovativer Baukomponenten und -systeme für den Beton- und Mauerwerksbau. Deshalb, so Ustrabowski, habe sich Schöck für die Implementierung von SAP® Customer Relationship Management (SAP CRM) entschieden. Mit dem Einsatz der SAP-Anwendung untermauerte das Unternehmen seine Strategie, den bereits gewonnenen Wettbewerbsvorteil durch einen herausragenden Kundendienst weiter auszubauen.

### Internationalisierung als Fundament für die Zukunft

Seit knapp 50 Jahren bietet das Unternehmen mit Hauptsitz in Baden-Baden eine Vielzahl von bewährten Systemen und Lösungen für die Bauindustrie an, vor allem in den Bereichen Wärmedämmung, Trittschallschutz und Bewehrungstechnik.

Neben der kontinuierlichen Weiterentwicklung seiner Produktgruppen – darunter Isokorb, Novomur und Tronsole – legte Schöck schon immer großen Wert auf Kundenbetreuung. Deshalb bietet das Unternehmen verschiedenste Services an, wie zum Beispiel einen Planerservice, Schulungen, Seminare, umfassende technische Unterstützung und Koordination von Bauprojekten vor Ort. „Vor zwei Jahren allerdings“, so Christoph Resch, Geschäftsführer der movento GmbH, Implementierungspartner von Schöck, „wurde Schöck klar, dass das Unternehmen seine kundenbezogenen Prozesse integrieren musste, um seine Position als Markt- und Preisführer in West- und Mitteleuropa zu behaupten und seine Präsenz und seinen Umsatz, insbesondere in den neuen EU-Mitgliedsländern in Osteuropa, zu steigern.“

„Schöck verwendete in jedem Land ein anderes System“, ergänzt Anik Maisch, Projektleiterin im Customer Relationship Management bei Schöck. „Jedes System hatte eine eigene Datenbank.“ Diese fragmentierte Systemlandschaft stand einem einheitlichen CRM-Ansatz im Wege. Deshalb startete die Schöck Bauteile GmbH eine neue CRM-Strategie, die gemeinsam mit allen Standorten in den verschiedenen Ländern vereinbart wurde. Mit dieser Strategie wurden neue Regeln für die Kundenorientierung aufgestellt, die das Unternehmen in Zukunft weiter verstärken wird.

### **„Schöck überzeugte der einheitliche Umgang mit der Lösung SAP CRM.“**

Christoph Resch, Geschäftsführer, movento GmbH

#### **Der Weg zur SAP-Software**

Für die Implementierung der CRM-Anwendung musste Schöck zuerst die erforderlichen Metaprozesse festlegen. Deshalb führte movento in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Martin Selchert von der Fachhochschule Ludwigschafen eine umfangreiche Wertanalyse durch, den sogenannten ValueScan. Durch diese Analyse konnte ein voll betriebsfähiger CRM-Prototyp erarbeitet werden. „Der ValueScan war für Schöck eine große Hilfe bei der Planung der Implementierung und bei der Umsetzung der Anforderungen. Zu diesen Anforderungen gehörten die Verbesserung des Kundenservice und Funktionen für den Vertrieb in verschiedenen Ländern, um die Umsätze oder den Anteil am Kundenpotenzial bei bestehenden Kunden steigern zu können“, berichtet Resch. „Die Wertanalyse zeigte auch Kosteneinsparungen auf, die durch die Wiederverwendung oder Optimierung bestimmter bereits vorhandener Prozesse und Aktivitäten bei Schöck möglich waren.“

„Um die Vertriebs-, Informations- und Serviceprozesse des Kundenbeziehungsmanagements bei Schöck zu integrieren, nahmen wir mehrere Produkte und Lösungen unter die Lupe“, erklärt Ustrabowski. Die Suche nach dem geeigneten Produkt führte zur Software von SAP.

„Schöck überzeugte der einheitliche Umgang mit der Lösung SAP CRM“, betont Resch. Das Unternehmen befand die Benutzerfreundlichkeit und die stabilen Funktionen der Software für hervorragend, besonders beim Geschäftspartner- und Kontaktmanagement sowie bei der Planung und Koordination großer Bauprojekte, wie etwa von U-Bahnen, Tunneln und Flughäfen. Ein weiterer ausschlaggebender Punkt, der für SAP sprach, war die Tatsache, dass die betriebswirtschaftliche Standardsoftware von SAP bereits fester Bestandteil der IT-Strategie bei der Schöck Bauteile GmbH war.

Auch die langjährige Erfahrung von SAP mit Integrationstechnologie auf Basis der Plattform SAP NetWeaver® überzeugte Schöck.

#### **Ganzheitliche Unterstützung für internationales Wachstum**

Nach sorgfältiger Planung und Abschluss der Wertanalyse nahm Schöck den Betrieb der integrierten CRM-Anwendung innerhalb des vorgesehenen Zeit- und Budgetrahmens auf. Über die Komponente SAP NetWeaver Portal erlangten ca. 135 Benutzer der verschiedenen europäischen Standorte von Schöck Zugang zur neuen Anwendung. Mittlerweile wird sie auch in anderen Standorten von Schöck auf der ganzen Welt eingeführt.

Maisch erläutert dazu: „Eines der Hauptziele der Implementierung war, über eine einzige Informationsquelle für alle Bauobjekte zu verfügen, so dass jeder dieselben Informationen einsehen kann.“ Zusätzlich sollten durch die Implementierung die Vertriebsprozesse gestrafft und nahtlose Arbeitsabläufe zwischen den Ländern ermöglicht werden, damit die Mitarbeiter aller Standorte von Schöck auf demselben Informationsstand sind und dieselben Geschäftschancen nutzen können.

Schöck entschied sich auch dafür, das Business Information Warehouse und das Knowledge Management der Komponente SAP NetWeaver Business Intelligence bzw. SAP NetWeaver Portal zu implementieren. „Bei Schöck befassen wir uns mit einer enormen Menge an Informationen, besonders bei unseren großen Projekten. Die Software von SAP ermöglicht uns schnellen Zugang zu allen Informationen, die wir für die erfolgreiche Abwicklung dieser Projekte benötigen.“

### **Neue Anwendung sorgt für langfristige Rentabilität**

„Die Investition in CRM ist nur dann sinnvoll, wenn sie auf einer soliden Grundlage von Geschäftsprozessen, Kundenwünschen und Investitionsberechnungen beruht“, merkt Ustrabowski an. An diesen Leitsatz hielt sich das Unternehmen bei allen Schritten der CRM-Implementierung, angefangen bei der Wertanalyse und den Planungsphasen bis hin zur Inbetriebnahme. „Des Weiteren werden die Ergebnisse der ValueScan-Wertanalyse mit den tatsächlichen Ergebnissen verglichen.“ Trotzdem kann Schöck die angestrebten betriebswirtschaftlichen Vorteile schon jetzt verbuchen.

**„Die CRM-Lösung sorgt nicht nur für durchgängige Prozesse, sondern auch dafür, dass wir die Bedürfnisse unserer Kunden nun von allen Seiten betrachten können.“**

Christoph Resch, Geschäftsführer, movento GmbH

Zu diesen gehört eine auf 13 Monate geschätzte Amortisationszeit. Indem die alten CRM-Systeme mit separaten Datenbanken in jedem Land durch eine hochmoderne, integrierte CRM-Lösung ersetzt werden, kann das Unternehmen zukünftig auf höhere Umsätze durch effizientere Prozesse setzen.

Einer der größten Vorteile der CRM-Anwendung besteht darin, dass Schöck die Kunden nun besser „im Blick“ hat: „Die CRM-Lösung sorgt nicht nur für durchgängige Prozesse, sondern auch dafür, dass wir die Bedürfnisse unserer Kunden nun von allen Seiten betrachten können“, so Resch. Damit ist es dem Bauteilspezialisten Schöck bereits gelungen, Kundenbetreuung auf einem vorher nie erreichten Niveau zu gewährleisten.

Mit SAP CRM und SAP NetWeaver Portal konnte Schöck darüber hinaus die Zusammenarbeit unternehmensintern sowie mit Geschäftspartnern und Kunden weltweit verbessern. Dies führte zu einem verbesserten und effektiveren Kundenkontakt und einer qualitativen Steigerung des Projektmanagements. Hierzu gehört auch die effektivere Organisation und Koordination großer internationaler Bauprojekte. Zudem kann das Unternehmen mithilfe der Business-Intelligence-Software von SAP in Zukunft auf manuelle Prozesse verzichten und Informationen noch stärker integrieren, so dass mehr Transparenz geschaffen wird. Damit ist das von Ustrabowski angestrebte Hauptziel erfüllt: Das Unternehmen ist international transparenter geworden.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Hasso-Plattner-Ring 7

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)**

50 085 863 (07/08)

© 2007 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.