

SAP Customer Success Story



IDS Scheer CEE berät Unternehmen umfassend bei allen Fragen rund um **SAP** und unterstützt seine Kunden bei der Optimierung von Geschäftsprozessen. Darüber hinaus entwickelt und vertreibt **IDS Scheer CEE** die Produktfamilie **ARIS**, weltweit führende Software für die Modellierung von Geschäftsprozessen. Im Zuge einer Standardisierung von Vertriebsprozessen für Produkte und Serviceleistungen in Mittel- und Osteuropa entschied sich das Unternehmen für **mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM)**.

IDS SCHEER CEE STANDARDISIERT VERTRIEBSPROZESSE IN MITTEL- UND OSTEUROPA MIT mySAP™ CRM

IDS Scheer CEE hat seinen Hauptsitz in Luxemburg und ist innerhalb der Unternehmensgruppe IDS Scheer für die Region Mittel- und Osteuropa zuständig. Das Unternehmen mit einem Jahresumsatz von 11,8 Millionen Euro (2001) beschäftigt 195 Mitarbeiter in 10 Niederlassungen (Dezember 2001) in Luxemburg, Deutschland, Polen, der Tschechischen Republik, der Slowakei und Slowenien. IDS Scheer ist weltweit mit Niederlassungen und Partnerunternehmen in über 50 Ländern vertreten.

„Unser Ziel bei dieser Implementierung war es, mehr Kundenzufriedenheit und unternehmensweit konsistente Informationen zu erreichen“, erklärt Jiří Rehorek, Regional Sales Manager bei IDS Scheer CEE. „mySAP CRM ermöglichte uns, fünf Unternehmen in fünf verschiedenen Ländern zu integrieren, die jeweils individuelle Ansätze bei der Abwicklung ihrer Vertriebsprozesse mitbrachten. Es ist uns gelungen, den Vertriebsprozess so weit zu standardisieren, dass Prozessinformationen auf lokaler, regionaler und globaler Ebene auf die gleiche Art und Weise definiert, qualifiziert, ausgewertet und bereitgestellt werden. Unser Engagement ist auf unsere Kunden ausgerichtet, die in zahlreichen Ländern tätig sind. Wir müssen mit einem einheitlichen Ansatz sicherstellen, dass wir ihren globalen Anforderungen Rechnung tragen.“

**IDS
SCHEER**



Von der Kundenakquisition bis zum Vertragsabschluss – IDS Scheer CEE verwaltet seinen gesamten Vertriebszyklus mit mySAP CRM. mySAP CRM hilft dem Unternehmen dabei, alle Kundendaten effizient zu verwalten. Darüber hinaus haben die Mitarbeiter von IDS Scheer CEE jederzeit einen umfassenden Überblick über die Zuständigkeitsbereiche im eigenen Unternehmen, das gesamte Produkt- und Servicespektrum, die verschiedenen Kundenbranchen, die Wahrscheinlichkeit eines Vertragsabschlusses, den voraussichtlichen Umsatz sowie über detaillierte Vertragsdaten.

„So lassen sich unsere regionalen und internationalen Vertriebsprozesse leichter überblicken, kontrollieren und evaluieren“, erklärt Rehorek. „Auf lokaler, regionaler und internationaler Ebene können Mitarbeiter im Vertrieb Opportunities (Vertriebsprojekte) mit einer Umsatzprognose und dem voraussichtlichen Abschlussdatum erfassen.“

EFFIZIENTERE VERTRIEBSPROZESSE UND HOCHWERTIGE INFORMATIONEN

IDS Scheer CEE hat mySAP CRM nahtlos mit den Kernfunktionen von SAP® R/3® in den Bereichen Finanzwesen und Vertrieb integriert. So kann das Unternehmen seine Opportunities optimal verwalten. Nach der Auftragserteilung kann der Vertriebsprozess mit der Auftragsabwicklung und der Finanzbuchhaltung verknüpft werden. So wird der gesamte Auftragszyklus von der Kontaktaufnahme bis zur Rechnungsstellung überschaubar und transparent. IDS Scheer CEE plant darüber hinaus, mySAP™ Business Intelligence (mySAP™ BI) zur Analyse seiner Vertriebsprozesse einzusetzen.

„Mit unserem wachsenden Vertriebsteam und mySAP CRM können wir unsere Erfolgsrate bei der Auftragsakquisition um 50% steigern – und durch effizientere Geschäftsprozesse in der Akquisitionsphase unsere Verwaltungskosten um 15% senken.“

Jirji Rehorek,
Regional Sales Manager, IDS Scheer CEE S.A.

„Die Lösung ersetzt nicht nur Excel-Tabellen, Outlook und eine Kontaktdatenbank, sondern bietet wesentlich mehr“, erklärt Rehorek. „mySAP CRM stellt standardisierte Best Practices für unsere Geschäftsprozesse bereit. Für uns bedeutet das mehr Effizienz im Vertriebswesen, bessere Informationsqualität und eine Synchronisation von Vertriebsabläufen über Landesgrenzen hinweg. So können wir diese Prozesse in unsere Back-Office-Systeme integrieren und insgesamt effizienter gestalten. Die Lösung beinhaltet außerdem einen Informationspool, der strategische Informationen für Führungskräfte enthält und zum Ausbau von

Geschäftsmöglichkeiten genutzt werden kann.“

Für IDS Scheer CEE hat sich die Investition gelohnt: „Mit unserem wachsenden Vertriebsteam und mySAP CRM können wir unsere Erfolgsrate bei der Auftragsakquisition um 50% steigern – und durch effizientere Geschäftsprozesse in der Akquisitionsphase unsere Verwaltungskosten um 15% senken“, erklärt Rehorek.

Die Softwarelösung unterstützt IDS Scheer auch bei der Umsetzung der globalen Unternehmensziele. „Die Transparenz der Vertriebsprozesse von mySAP CRM ermöglicht uns in vielen Fällen, auf internationaler Ebene unterstützend einzugreifen und Möglichkeiten zur Erweiterung unseres Produkt- und Servicespektrums zu erkennen“, erklärt Rehorek. „Darüber hinaus können wir auf Opportunities, die auf lokaler und regionaler Ebene entstanden sind, aufbauen und sie in unseren internationalen Niederlassungen weiter verfolgen.“

EFFIZIENTERE ENTSCHEIDUNGSFINDUNG MIT mySAP CRM

Unter verschiedenen Auswahlkriterien war die Integrationsfähigkeit der SAP-Lösung für IDS Scheer CEE ein ausschlaggebender Faktor. „Die integrierten Prozesse und Informationen von mySAP CRM und die offene Architektur des Systems ermöglichen uns, Geschäftsprozesse im gesamten Unternehmen miteinander zu verknüpfen“, so Michal Barda, Chief Information Officer bei IDS Scheer CEE. „Informationen müssen somit nur einmal im System erfasst werden und stehen dann unternehmensweit zur Verfügung. Außerdem ist mySAP CRM mehrsprachig, leicht zu erlernen und anwenderfreundlich.“

Mit mySAP CRM kann IDS Scheer CEE seinen Kunden noch überzeugender gegenüberreten. „Wir sind SAP-Berater“, erklärt Barda. „Die Möglichkeit, den Interessenten die SAP-Lösung im Produktivbetrieb vorzuführen, und die Erfahrungen, die wir durch den Einsatz von mySAP CRM in unserem eigenen Unternehmen gewonnen haben, stellen für uns einen immensen Vorteil dar.“

IDS Scheer CEE hat die Implementierung von mySAP CRM innerhalb kurzer Zeit durchgeführt und sich dabei auf seine internationale Vertriebsstruktur, Opportunities und das Berichtswesen konzentriert. Das Unternehmen setzt die Lösung auf Servern der Marke Dell in Verbindung mit dem Betriebssystem Windows NT und einer Oracle-Datenbank ein. Sieben Standorte und 22 Anwender sind über ein Local Area Network und über das Internet miteinander verbunden.

Für IDS Scheer CEE liegen die Vorteile auf der Hand. „Wir verfügen jetzt in der ganzen Region über einen verbesserten, standardisierten und transparenten Vertriebsprozess“, so Barda. „Wir arbeiten mit einem stabilen, zukunftsweisenden System, das wir in allen internationalen Niederlassungen imple-

mentieren können. Unsere Erfahrung im Consulting-Bereich und das praktische Know-how, das wir uns mit mySAP CRM angeeignet haben, machen uns zu einem anerkannten Partner für CRM-Lösungen auf dem internationalen Markt.“

Für die nahe Zukunft ist die Implementierung von mySAP CRM-Funktionen für das Marketing und die Kampagnenplanung geplant. „Durch die Synchronisation von Informationen auf internationaler Ebene können wir unseren gesamten Marketingprozess von der Planung über die Kampagnenstrategie bis hin zur Erfassung und Auswertung der Ergebnisse optimieren“, beschreibt Barda.

IDS Scheer CEE wird außerdem auf die aktuelle Version von mySAP CRM umsteigen. „Wir wollen von den neuen Funktionen profitieren, insbesondere von der Möglichkeit, Informationen direkt innerhalb der CRM-Lösung auszuwerten“, erklärt Barda. „Wir sind überzeugt von mySAP CRM, und wir freuen uns schon auf das noch vielseitigere Funktionsspektrum.“

CORE BENEFITS:

- Standardisierte Vertriebsprozesse über Landesgrenzen hinweg
- Steigerung der Effizienz und Erfolgsquote in der Vertriebsarbeit
- Verbesserte Informationsqualität für wichtige strategische Entscheidungen
- Reduzierung der Verwaltungskosten

THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP



**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a

69190 Walldorf

T 0800/5 34 34 24 *¹

F 0800/5 34 34 20 *¹

*gebührenfrei in Deutschland

T +49/180/5 34 34 24 *²

F +49/180/5 34 34 20 *²

**gebührenpflichtig

info.germany@sap.com

www.sap.de