

SAP Customer Success Story



Ganz gleich, an welchem Ort sie gerade sind – die Außendienstmitarbeiter der **August Rüggeberg GmbH & Co. KG** können jederzeit per Notebook **aktuelle Kunden-, Produktinformationen und Angebote abrufen und Besuchsberichte schreiben. Mit mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM) schafft das mittelständische Industrieunternehmen den schnellen Brückenschlag zu seinen Kunden und erreicht eine optimale Servicequalität und hohe Kundenzufriedenheit.**



RÜGGEBERG PFERD- WERKZEUGE

BINDET AUßENDIENST NAHTLOS IN DEN INFORMATIONSFLOSS EIN UND OPTIMIERT VERTRIEBSPROZESSE

WERKZEUGE VON PREMIUM-QUALITÄT

Die Unternehmensgeschichte geht zurück bis ins 18. Jahrhundert. Hufspeln und Feilen waren die ersten PFERD-Werkzeuge, die Vorfahren der Familie Rüggeberg einst fertigten. Gut 200 Jahre später gehört das Unternehmen zu den ersten Adressen für innovative Werkzeuge zur spanenden Oberflächenbearbeitung und zum Trennen von Werkstoffen. Mit acht Produktlinien und über 6.000 Artikeln hat sich Rüggeberg in diversen Marktsegmenten optimal positioniert. Zum Kundenkreis gehören der Branchengroßhandel (PVH), der klassische Einzelhandel und große Industriebetriebe. Das in Marienheide nahe Köln ansässige Traditionsunternehmen beschäftigt weltweit 1.800 Mitarbeiter und erzielte im Jahr 2000 einen Umsatz von 250 Mio. DM.

KUNDENZUFRIEDENHEIT STEHT IM MITTELPUNKT DES HANDELNS

„Zusammen mit den Kunden und den Märkten wachsen und sich ihren Wünschen und Bedürfnissen anpassen“ – dieser seit Jahrzehnten erfolgreich gelebte Grundsatz ist Kern der Rüggeberg-Unternehmensphilosophie. Hochwertige Produkte, Beratungskompetenz und ein umfassender Kundenservice sind die Garanten für kontinuierliches Wachstum. Das Leistungsspektrum der SAP® R/3® IT-Basis wurde jetzt um eine mächtige Lösungskomponente erweitert. Mit mySAP CRM Mobile Sales, der Außendienstlösung von mySAP Customer Relationship Management, vollzieht Rüggeberg informationstechnisch den entscheidenden Schritt in Richtung E-Business.

**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

E info.germany@sap.com

www.sap.de

KONSEQUENTE INTEGRATION VON INNEN- UND AUßENDIENST

Seit Dezember 2001 sind sämtliche Vertriebsaktivitäten in den unternehmensweiten Informationsfluss eingebunden. „Wir haben uns für mySAP CRM Mobile Sales entschieden, weil wir mit SAP die besten Erfahrungen gemacht haben“, erklärt Hans Hoymann, Prokurist bei Rüggeberg, und fügt hinzu: „Überzeugt haben uns die zukunftsorientierte Lösung, der geringe Administrationsaufwand und der hohe Investitionsschutz.“ Hinzu kommt: mySAP CRM Mobile Sales harmoniert perfekt mit dem Backendsystem SAP R/3. Und: Die Vielfalt der Funktionen ließ sich individuell auf die Vertriebsbelange von Rüggeberg zuschneiden. Das anspruchsvolle Projekt wurde von Siemens Business Services (SBS), einem CRM Special Expertise Partner der SAP, und mit Unterstützung der SAP Consulting erfolgreich und fachgerecht realisiert. Im ersten Schritt nutzen 50 Mitarbeiter die elektronische Vertriebslösung. Nach dem internationalen Roll-out werden rund 100 Anwender in sechs Ländern integriert sein.

„Vertriebsprozesse und -inhalte konnten wir mit mySAP CRM Mobile Sales umfassend strukturieren und optimieren. Das durchgängige Informationsmanagement verbessert deutlich unsere Servicequalität und Marktchancen.“

Hans Hoymann, Prokurist,
Rüggeberg GmbH & Co. KG PFERD-Werkzeuge

AUF EINEN BLICK

mySAP CRM Mobile Sales bei Rüggeberg PFERD-Werkzeuge:

- Nahtlose Einbindung des Außendienstes in den Informationsprozess
- Mobiler Zugriff auf alle vertriebsrelevanten Kunden- und Produktdaten
- Erhöhung der Servicequalität und Kundenzufriedenheit

EINHEITLICHE STAMMDATEN ERHÖHEN SERVICEQUALITÄT

Einheitliche Stammdaten ermöglichen allen beteiligten Mitarbeitern den ganzheitlichen Blick auf den Kunden. Jederzeit und an jedem Ort stehen alle kundenrelevanten Informationen zur Verfügung. Mit mySAP CRM Mobile Sales wird das Notebook zum mobilen Arbeitsplatz für den Außendienst. Kundenprofil- und Potenzialdaten sind ebenso abrufbar wie alle Produkte, die sich zusätzlich mit spezifischen Datenblättern hinterlegen lassen. Das ist besonders vorteilhaft bei Produktneueinführungen oder Erstbesuchen. Das Aktivitätenmanagement bietet eine lückenlose Historie in Bezug auf Ansprechpartner, Termine und Projekte. Hans Hoymann zeigt sich sehr zufrieden: „Die Kunden fühlen sich bestens betreut und beraten, weil keine Fragen offen bleiben und der Vertriebsmitarbeiter vor Ort optimal auf ihre Bedürfnisse eingehen kann.“ Besonders schätzt der Außendienst bei Rüggeberg die neue komfortable Form der Besuchsberichte. Wo früher Dokumente auf papierbasiertem Weg weitergeleitet und zentral gesammelt wurden, werden heute elektronische Dokumente verschickt.