

## SAP Customer Success Story



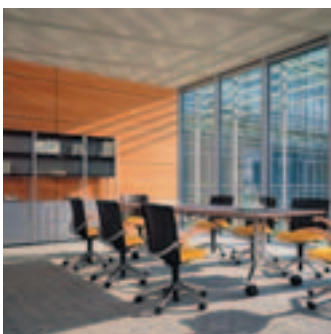
**Wilkhahn** entwirft, produziert und verkauft hochwertige Büromöbel und individuelle Einrichtungskonzepte, hauptsächlich über Fachhändler, an eine weltweite Kundschaft. Das internationale Unternehmen mit einem Umsatz von 180 Millionen DM entschied sich für die Einführung von mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM), um seinen weltweit tätigen Großkunden – seinen Fachhandelpartnern, aber auch den Endkunden – einen besseren Kundenservice bieten zu können. Zunächst führte **Wilkhahn** mySAP CRM Mobile Sales ein, um seiner Vertriebsmannschaft die Werkzeuge zur Verfügung zu stellen, die sie für das Management von Kundendaten und Vertriebsprojekten bei den Händlern und Kunden vor Ort benötigen.

## WILKHAHN ERHÄLT MIT mySAP™ CRM MOBILE SALES WELTWEITEN ZUGRIFF AUF KUNDENINFORMATIONEN

„Unsere weltweiten Vertriebsbeauftragten und -niederlassungen sollten Zugriff auf die gleichen umfassenden Informationen über unsere Kunden und Händler erhalten“, so Peter Rath, IT-Leiter des mittelständischen Büromöbelherstellers. „Im Außendienst beim Händler oder Endkunden vor Ort müssen unsere Mitarbeiter alle Fragen zum Auftragsstatus, zur Projekthistorie und dem aktuellen Produktangebot kompetent beantworten können.“ Über das auf Notebooks installierte mySAP™ CRM Mobile Sales kann das Vertriebsteam von Wilkhahn nun auf die benötigten Projektinformationen zugreifen. mySAP CRM stellt ihnen alle relevanten Konfigurations- und Preisdaten zur Verfügung, die sie für die schnelle und korrekte Beantwortung von Kunden- und Händlerfragen benötigen.

„Unser Schwerpunkt liegt auf dem Management von Vertriebsprojekten“, meint Rath. „Ein Vertriebsprojekt, also eine Verkaufschance, ist für uns ein ‚Objekt‘, das eingerichtet werden muss – sei es ein komplettes Gebäude oder bestimmte Gebäudeteile wie Büros, Konferenz- oder Rezeptionsbereiche. Außerdem können mehrere Geschäftspartner an einem Projekt beteiligt sein, wie beispielsweise der potenzielle Käufer, Händler und Architekten.“

# Wilkhahn




**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

 Neurtstraße 15a  
 69190 Walldorf  
 T 0800/5 34 34 24\*  
 F 0800/5 34 34 20\*

\* gebührenfrei in Deutschland

 T +49/1805/34 34 24\*\*  
 F +49/1805/34 34 20\*\*

\*\* gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

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

mySAP CRM hilft uns dabei, diese Vertriebsprojekte zu verwalten und die relevanten Informationen allen Mitarbeitern auch international zugänglich zu machen.“

„Wir gehen davon aus, dass sich die Akquise neuer internationaler Kunden für uns einfacher gestalten wird, weil die relevanten Verkaufs-, Kampagnen- und Objekt-Informationen sämtlichen Vertriebsteams sowie allen anderen Mitarbeitern von Wilkhahn zugänglich sind“, sagt Rath. „Außerdem hat unser Vertrieb so mehr Zeit, mit unseren Fachhandelspartnern und Kunden über strategische Aktivitäten und Vertriebsprojekte zu sprechen, da sie von weniger wertschöpfenden Aufgaben wie z.B. Auftragsstatusprüfungen entlastet werden.“

SAP® Consulting und Wilkhahn führten das Projekt in nur 40 Beratertagen gemeinsam zum Erfolg. „SAP Consulting leistete einen wesentlichen Beitrag zur erfolgreichen Implementierung“, so Rath. „Der für uns zuständige Berater meisterte alle Herausforderungen, damit wir das System innerhalb kürzester Zeit produktiv einsetzen konnten.“

### mySAP CRM STATT EINER INDIVIDUALLÖSUNG

Der Hauptsitz von Wilkhahn befindet sich in Bad Münden bei Hannover. Das mittelständische Unternehmen mit 600 Mitarbeitern hat neben seiner Zentrale, den Verkaufsbüros und Showrooms in Deutschland auch Vertriebsniederlassungen in Australien, Österreich, Belgien, Großbritannien, Frankreich, den Niederlanden, Spanien und der Schweiz. Hinzu kommen Vertriebspartner auf allen Kontinenten sowie Produktionsstätten in Spanien und Australien. Die Vertriebsmitarbeiter von Wilkhahn sind hauptsächlich für die Beratung von Händlern sowie die Identifizierung neuer Verkaufschancen zuständig.

Laut Rath gab es für die Entscheidung für mySAP CRM mehrere Gründe: „Unserer bisherigen Lösung mangelte es an wichtigen Funktionen, und eine Anbindung an MS Outlook, das Internet oder an unsere betriebswirtschaftliche Anwendung von SAP war

nicht möglich“, lässt Rath wissen. „mySAP CRM konnte nahtlos in die bestehende Unternehmenslösung von SAP integriert werden. Dadurch können Konfigurationsdaten und Preise direkt aus dem Backend-System gelesen werden. Außerdem unterstützt mySAP CRM mehrere Sprachversionen: Geplant ist, das System in den Sprachen Englisch, Französisch, Spanisch und Deutsch einzusetzen. SAP bietet uns außerdem weltweiten Support und die Unterstützung eines im Markt etablierten Lösungsanbieters.“

### UMFASSENDES WERKZEUG FÜR DEN VERTRIEB

Der Schwerpunkt bei der Einführung von mySAP CRM Mobile Sales lag bei Wilkhahn auf den folgenden vier Funktionsbereichen: Aktivitätenmanagement, Geschäftspartnerverwaltung, Management von Vertriebsprojekten und Kampagnen. Mit mySAP CRM kann der Vertriebsaußendienst von Wilkhahn auf Produkt- und Preisinformationen zugreifen sowie sein Tagesgeschäft, Beziehungen zu Geschäftspartnern, Vertriebsprojekte und Kampagnen verwalten. Zugriff auf das System haben in der Endstufe 60 Benutzer an neun weltweiten Standorten (40 mobile und 20 interne Benutzer).

Neben der Verwaltung laufender Verkaufschancen kann Wilkhahn mit Hilfe von mySAP CRM Kunden und Umsätze auf wichtige Kennzahlen hin analysieren. So plant der Büromöbelhersteller als nächsten Schritt die Anbindung von mySAP CRM an mySAP™ Business Intelligence (mySAP™ BI). Dadurch kann die umfangreiche Informationsbasis noch gezielter für Auswertungen und die Verteilung von Informationen innerhalb des Unternehmens sowie im Außendienst genutzt werden.

„Durch die Integration von mySAP CRM, mySAP BI und der zentralen Geschäftsanwendungen von SAP können wir konsistente, standardisierte Informationen auf Basis einer integrierten Plattform optimal nutzen und sie für unsere Kollegen im Vertrieb zur Unterstützung bereitstellen“, so Raths abschließender Kommentar.