



AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Freudenberg IT KG, ein mittelständischer Full-Service-IT-Dienstleister, verbessert mit SAP Sales Express Solution die Betreuung nationaler und internationaler Kunden – und reduziert zugleich IT-Kosten. Die Einführung mit dem SAP-Ramp-Up-Programm dauerte nur rund drei Monate.

Internetadresse

www.f-it.com

Die wichtigsten Herausforderungen

- Frühzeitige und schnelle Implementierung
- Ablösung des bestehenden Business Warehouse
- Implementierung mit kleinem Budget
- Integration mit Microsoft Outlook

Projektziele

- Qualitativ hochwertige Implementierung in kurzer Zeit und im vorgegebenen Kostenrahmen
- Sicherung aller Funktionalitäten des bisher eingesetzten Systems

Lösungen und Services

SAP Ramp-Up, SAP Sales Express Solution

Entscheidung für SAP

- Schnelle und mittelstandsgerechte Implementierung mit SAP Ramp-Up
- Vorkonfigurierte Reporting-Funktionalitäten der Lösung
- Out-of-the-Box-Integration mit mySAP ERP
- Flexible, zukunftsichere und skalierbare Lösung

Highlights der Implementierung

- Implementierung im geplanten zeitlichen und finanziellen Rahmen mit SAP Ramp-Up
- Go-live nach nur knapp drei Monaten
- Partnerschaftliche Zusammenarbeit mit SAP-Ramp-Up-Coach und SAP-Entwicklung
- Ablösung des Business Warehouse

Hauptnutzen für den Kunden

- Vorkonfigurierte Reporting-Funktionalitäten als leistungsfähige und kostengünstige Alternative zum bisherigen Business Warehouse
- Integration mit MS Outlook fördert schnelle Prozesse und eine einfache Pflege und Verwaltung von Kundendaten
- Umfassender Know-how-Transfer im Rahmen des Projekts mit SAP Ramp-Up und SAP-Ramp-Up-Knowledge-Transfer
- Budgetrahmen von 50.000 Euro wurde eingehalten
- Die Lösung wird zukünftig von allen F-IT-Mitarbeitern genutzt

Implementierungspartner

Freudenberg IT KG

Vorhandene Systemlandschaft

mySAP Customer Relationship Management, SAP NetWeaver Portal, SAP Business Information Warehouse (Funktionalitäten, die heute SAP NetWeaver Business Intelligence enthält)

Hardware

HP DL380 G4

Betriebssystem

CRM: Linux SLES9
Portal: Win2003 SP1

„Hervorzuheben ist, dass SAP Sales Express Solution die CRM-Bedürfnisse eines mittelständischen Unternehmens bereits im Standard abdeckt. Äußerst wertvoll bei der Einführung war die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem SAP-Ramp-Up-Team.“

Michael Fichtner, CEO, Freudenberg IT KG

FREUDENBERG IT KG

Näher am Kunden mit SAP® Sales Express Solution

Der Full-Service-IT-Dienstleister Freudenberg IT KG (F-IT) ist Teil der weltweit tätigen Unternehmensgruppe Freudenberg. Seit 30 Jahren optimieren die Experten der F-IT auf Basis praxiserprobter Technologie zentrale Prozessabläufe in Unternehmen und realisieren zukunftsorientierte Lösungen mit SAP®-Software und anderen Anwendungen. F-IT unterstützt nationale und internationale Kunden aus den Branchen Automotive, Handel und anderen Industrien mit einem breit gefächerten Portfolio an Services – von der Analyse bis hin zum Betrieb von Anwendungen. Mit rund 380 Mitarbeitern erzielte der Dienstleister im Geschäftsjahr 2005 einen Umsatz von rund 50 Millionen Euro.

„Wir konnten mit der SAP Sales Express Solution bereits in der Ramp-Up-Phase live gehen – in der geplanten Zeit und im vorgesehenen Budgetrahmen.“

Michael Fichtner, CEO, Freudenberg IT KG

„Aufgrund unseres Branchen-Know-hows bieten wir unseren Kunden etwas sehr Handfestes: Praxisbewährte Erfahrung, die dazu beiträgt, bestehende Organisationen mit neuen Technologien zu verbinden – und dabei auch den Menschen nicht vergisst“, erklärt CEO Michael Fichtner.

Kunden auf dem Weg zur Globalisierung begleiten

F-IT hat es sich zum Ziel gemacht, den Kunden in jeder Situation zur Seite zu stehen: „Wir begleiten unsere Kunden auch auf dem Weg zur Globalisierung und helfen ihnen, ihre Wachstumsziele schneller zu erreichen“, so Michael Fichtner. Um deutsche und internationale Kunden bestmöglich betreuen zu können, benötigt der Full-Service-IT-Dienstleister eine unternehmensweit einheitliche Sicht auf kundenbezogene Daten, Kontakte und Aktivitäten.

„Wir können unsere Kunden individueller betreuen, arbeiten deutlich effektiver und reduzieren zugleich unsere IT-Kosten“

Michael Fichtner, CEO, Freudenberg IT KG

Die vorhandene Anwendung für das Kundenbeziehungsmanagement war dieser Aufgabe nicht mehr gewachsen. „Neben besseren Daten benötigten wir vor allem neue Reporting- und Analysefunktionalitäten, die Auswertungen und Segmentierungen von Kundendaten nach Geschäftsfeldern unterstützen und eine schnellere und erfolgreichere Vertriebsarbeit fördern“, erklärt Anna Ranucci, Leiterin Vertriebssupport Westeuropa bei F-IT. Insbesondere die Verwendung selbst geschriebener Queries gestaltete bislang die Vorbereitung neuer Kampagnen sehr aufwändig. „Die Resultate enthielten oft Dubletten und unsere Initiativen liefen nicht so effektiv ab, wie wir uns das wünschten“, verdeutlicht Frau Ranucci.

Maßgeschneidert für mittelständische Bedürfnisse

F-IT prüfte mögliche Lösungsalternativen und entschied sich dann für SAP Sales Express Solution. „Die Lösung ist schnell sowie zu überschaubaren Kosten implementierbar und eröffnet uns als mittelständischem Unternehmen schnell mehr Transparenz und Erfolg im Vertrieb“, erklärt Projektleiter Axel Kuhnert. Neben den maßgeschneiderten Funktionalitäten sprach noch ein weiteres Argument für die SAP-Software. „Dank SAP Sales Express Solution kommen wir nun völlig ohne Business-Warehouse-Lösung aus“, so Axel Kuhnert. Vorkonfigurierte Reportingfunktionalitäten (Reporting Framework) erlauben es, alle erforderlichen Daten direkt aus der mySAP™-ERP-Lösung des Unternehmens zu übernehmen. Damit entfallen die hohen laufenden Kosten für Pflege und Administration des bis dahin genutzten Business Warehouse.

Mit SAP Ramp-Up nach nur drei Monaten am Ziel

Um eine frühzeitige und reibungslose Einführung der Lösung zu gewährleisten, bewarb sich F-IT für die Teilnahme am SAP-Ramp-Up-Programm. „So können wir SAP Sales Express Solution bereits vor unseren Wettbewerbern implementieren, Wissensvorsprung schaffen und frühzeitig von den Vorteilen der Lösung profitieren“, erklärt Axel Kuhnert. Vom Projektstart im Oktober 2005 bis zum Go-live im Januar 2006 vergingen nur rund drei Monate. Das enge Budget von 50.000 Euro wurde eingehalten. Das vorkonfigurierte Customizing von Prozessen entsprach bereits in hohem Maße den Erfordernissen des Unternehmens. „Anpassungen und eigene Entwicklungsarbeit waren nicht notwendig. So konnten wir die Einführungskosten und den Arbeitsaufwand so gering wie möglich halten und schnellen Nutzen schaffen.“

Erfolgsfaktor „Wissenstransfer“

Mitentscheidend für den raschen Projekterfolg war die direkte Unterstützung aus der SAP-Entwicklung. „Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit SAP trug entscheidend zum schnellen Projekterfolg bei“, sagt CEO Michael Fichtner. Besonders positiv wurde die Möglichkeit wahrgenommen, eigene Anforderungen und Erkenntnisse im Rahmen des Projekts direkt in die Entwicklung einzubringen: „Wir sind zuversichtlich, dass wir mit unseren Vorschlägen SAP wichtige Anregungen gaben und diese auch umgesetzt werden“, sagt Axel Kuhnert.

„Die Vorkonfiguration trägt auch enorm zur höheren Projektplanungssicherheit bei. SAP Sales Express Solution eignet sich daher ganz besonders für mittelständische Unternehmen“

Axel Kuhnert, Projektleiter, Freudenberg IT KG

Hilfreich für den Aufbau des erforderlichen Projekt- und Lösungs-Know-hows war auch der so genannte SAP-Ramp-Up-Knowledge-Transfer. Auf Basis von E-Learning-Technologien unterstützten personalisierte Learning-Maps den Projektleiter und sein Team rollenbasiert beim Aufbau von Detailwissen. „Wir haben vom Erfahrungsaustausch mit SAP sehr profitiert. Einzelne Themengebiete ließen sich schnell erschließen – beispielsweise erhielten wir wichtige Informationen für die Projektplanung“, erläutert Projektleiter Kuhnert. Außerdem nahmen Mitglieder des Projektteams an den Workshops teil, die im Rahmen von SAP Ramp-Up angeboten wurden.

Standardisierte CRM-Prozesse an allen weltweiten Standorten

Mit SAP Sales Express Solution schafft F-IT weltweit harmonisierte und standardisierte Prozesse für das Kundenbeziehungsmanagement und den Vertrieb an den insgesamt zwölf Standorten in Europa, den USA und China. Ein unternehmensweit einheitliches Opportunity-, Account-, Aktivitäts- und

„Praktisch jeder unserer Mitarbeiter hat Kundenkontakt und wird von der Lösung profitieren.“

Axel Kuhnert, Projektleiter, Freudenberg IT KG

Kampagnenmanagement schafft vielfältige Vorteile: „Wir nutzen so unsere Ressourcen in der Kundenbetreuung bestmöglich aus, arbeiten deutlich effektiver und reduzieren zugleich unsere IT-Kosten“, berichtet CEO Michael Fichtner. Mittelfristiges Ziel ist es, allen 380 Mitarbeitern der F-IT den Zugriff auf die neue CRM-Lösung zu ermöglichen, sowie den internationalen Roll-out der Lösung voranzutreiben.

Die Integration in das interne F-IT-Portal auf Basis von SAP NetWeaver® Portal erlaubt es, Stammdaten zu Geschäftspartnern orts- und zeitunabhängig anzulegen und zu verwalten sowie erfasste Leads und Opportunities abzurufen und zu verfolgen. Eine intuitiv bedienbare Benutzeroberfläche macht es den Mitarbeitern einfach.

Einfache Datenpflege über Outlook

Als besonders wertvoll erweist sich die Integration mit Microsoft Outlook. „Das erleichtert die Erfassung und Pflege von Kundendaten und -kontakten enorm“, berichtet Anna Ranucci aus der Anwenderpraxis. Umstellungsprobleme auf die neue Software gab es nicht. „Outlook- und Portalintegration sowie die übersichtlichen und leistungsfähigen Reportingfunktionalitäten machen unseren Mitarbeitern die Eingewöhnung leicht“, berichtet Axel Kuhnert: „Praktisch jeder unserer Mitarbeiter hat Kundenkontakt und wird dabei von der Lösung profitieren“. Gleichzeitig gewährleistet F-IT so, dass auch alle relevanten Daten zu Kundenprozessen erfasst werden und eine dauerhaft hohe Datenqualität entsteht. „Wir schaffen eine klare und umfassende Sicht auf alle unsere Aktivitäten und können Kunden bedarfsgerecht ansprechen und noch individueller betreuen“, so Anna Ranucci.

Kurze Reaktionszeiten auf Meldungen

Während der Implementierung gewährleistete SAP im Rahmen des SAP-Ramp-Up-Programms eine sehr zügige Bearbeitung von Kundenmeldungen. Ein besonderes Kürzel in der Kopfzeile kennzeichnete Mitteilungen von F-IT und signalisierte ihre besondere Priorität. Der direkte Austausch mit dem Ramp-Up-Coach von SAP Consulting ergänzte diese Methode zur schnellen Problemlösung und gewährleistete kurze Kommunikationswege und einen raschen Know-how-Transfer: „Unser Ramp-Up-Coach von SAP stand stets zur Seite, wenn Fragen auftauchten und gab viel Erfahrung und Wissen an uns weiter“, berichtet Axel Kuhnert.

SAP Sales Express Solution und SAP Ramp-Up haben überzeugt. F-IT ist sich sicher, mit SAP Sales Express Solution und SAP Ramp-Up für die Zukunft gut aufgestellt zu sein. „Wir haben die richtigen Weichen zur Unterstützung unserer Wachstumsziele gestellt“, bekräftigt CEO Fichtner. Umfassende Funktionen für Vertrieb und Kundenbeziehungsmanagement lassen sich bei

„Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem Ramp-Up-Team und SAP Consulting trug entscheidend zum schnellen Projekterfolg bei.“

Michael Fichtner, CEO, Freudenberg IT KG

Bedarf ergänzen und auf das volle Spektrum der Funktionalitäten von mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) ausweiten. F-IT wird darüber hinaus auch weiterhin auf SAP-Ramp-Up-Projekte setzen, um frühzeitig neue Lösungen und Anwendungen einführen und von deren Vorteilen profitieren zu können. Michael Fichtner: „Wir schaffen so nachhaltige Wissens- und Wettbewerbsvorteile.“

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



**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

www.sap.de

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

50 079 604 (06/05)

© 2006 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver 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 Unvollständigheiten 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.