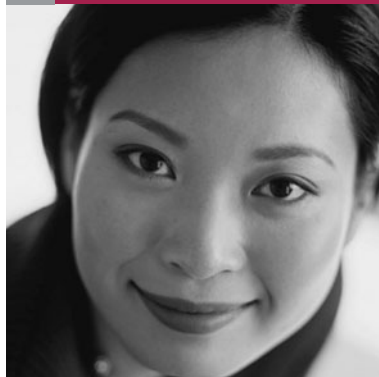


SAP Customer Success Story



Enge und vertrauensvolle Beziehungen zu vielen Tausend direkten und indirekten Kunden gehören bei **Viega**, Hersteller von Sanitär- und Heizungssystemen im sauerländischen Attendorn, zu den Eckpfeilern der Unternehmensphilosophie. Sie wird hier mit Hilfe von mySAP® CRM Mobile Sales in zielgerichtete Marktstrategien umgesetzt – und aktiv gelebt. Daraus entstehen die treibenden Kräfte für den Erfolg des CRM-Projektes, das 260 Außendienst- und Innendienstmitarbeiter von Viega in ganz Europa und USA in die Lage versetzt, noch flexibler, zielgerichteter und effizienter auf die Bedürfnisse ihrer Kunden zu reagieren und gleichzeitig die Vertriebskosten zu reduzieren.



BEI VIEGA IST CRM GELEBTE PHILOSOPHIE

ERFOLGSTRÄCHTIGE KOMBINATION VON TRADITION UND FORTSCHRITT

Auf den soliden Fundamenten von Tradition und Fortschritt, handwerklichem Können und Hightech-Kompetenz gestaltet Viega ihren Unternehmensweg. Mit rund 2.000 Mitarbeitern produziert das mittelständische Familienunternehmen über 10.000 Produkte für die wasserführende Haustechnik.

Viega-Partner in Deutschland sind unter anderem über 40.000 Fachhandwerksbetriebe, 7.000 Planungsbüros und 1.500 Fachgroßhandelniederlassungen.

mySAP CRM: BESTNOTEN FÜR FUNKTIONALITÄT UND BRANCHENNÄHE

Der Vertrieb steht bei Viega im Fokus: Transparenz über Märkte, Kunden und Potenziale sind hier ebenso wichtig wie durchgängige Vertriebs- und Kommunikationsprozesse. Bei der Umsetzung dieser Anforderungen stützt sich Viega auf mySAP CRM Mobile Sales. Den Auswahlprozess entschied mySAP CRM mit den besten Noten für Funktionalität und Branchennähe für sich. „Aber auch der Integrationsaspekt spielte eine gewichtige Rolle“, verdeutlicht Ulrich Zeppenfeldt als Programmleiter CRM. Schließlich galt es, mySAP CRM in die bestehende IT-Landschaft mit SAP® R/3® und SAP Business Information Warehouse einzugliedern.


**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
T +49/1805/34 34 24*
F +49/1805/34 34 20*
*DM 0,24/Minute (in Deutschland)
www.sap.de/crm

STANDARDISIEREN UND OPTIMIEREN

Vertriebsprozesse standardisieren, Vertriebskosten senken und die Gewinnung und Bindung von Kunden optimieren: Diese Ziele leiten das CRM-Projekt. Zusätzliche Herausforderungen entstehen aus den Besonderheiten des Objektgeschäftes, das für Viega eine wesentliche Rolle spielt. Zudem ist die Problematik eines dreistufigen Vertriebes zu bewältigen: Fachhandwerker kaufen beim Fachgroßhandel und diese bei Viega, so dass beide Zielgruppen in das Kundenmanagement einbezogen werden müssen.

„Mit mySAP CRM können wir unsere kundenorientierte Unternehmensphilosophie umsetzen: Wir sind in der Lage flexibler, zielgerichteter und effizienter auf die Bedürfnisse unserer Kunden zu reagieren.“

Ulrich Zeppenfeldt, Programmleiter CRM bei Viega

mySAP CRM bewältigt diese Herausforderungen mit einer zielgruppengerechten Unterstützung des gesamten Vertriebsprozesses. Integrierte Funktionen begleiten alle Stufen vom ersten Kundenkontakt bis zur Auftragserfassung und Lieferung. Alle notwendigen Informationen zu Geschäfts- und Gesprächspartnern sind direkt verfügbar. Aktivitätenmanagement und Kalender vereinfachen die Kundenakquisition sowie die Kundenbetreuung. Produktinformationen sind aktuell und konsistent abrufbar, wann und wo sie benötigt werden. Marketing- und Promotionkampagnen im Außendienst können zielgerichteter konzipiert und Ergebnisse zuverlässiger analysiert werden. Und vielfältige Reportingmöglichkeiten, die bei Viega die leistungsstarken Data Warehouse-Funktionen von mySAP Business Intelligence liefern, verbessern Transparenz und Vertriebssteuerung.

Auf einen Blick

mySAP.com-Lösungen	mySAP CRM mySAP BI
Hardware Platform	IBM-Server, IBM ThinkPad
Betriebssystem	WindowsNT, Windows 2000
Datenbank	Oracle (Server), Microsoft SQL (Clients)
Anzahl der Benutzer	260 (mySAP CRM)

BENUTZERFREUNDLICH UND INTUITIV ZU BEDIENEN

mySAP CRM beweist diese Stärken bei Viega seit März 2001, als der Produktivstart begann. Sukzessive werden seitdem weitere Außendienstler in ganz Europa sowie USA in die Lösung eingebunden. Die Branchenexpertise und der Einsatz des Implementierungspartners SAP Consulting trug zum Erfolg des Projektes bei. Die Mitarbeiter beurteilen die Lösung als sehr benutzerfreundlich und intuitiv zu bedienen. Insgesamt sollen es über 300 Mitarbeiter werden, die bei Viega mit mySAP CRM die Unternehmensphilosophie gelebter enger Kundenbeziehungen in die Praxis umsetzen.