

# Spezialist für Elektroinstallation führt SAP CRM ein

## Hager schafft Rundumsicht auf Kundenprozesse

Hager, ein Spezialist für Elektroinstallationen in Gebäuden, führt mit SAP CRM vertriebsrelevante Daten zentral auf einer Plattform zusammen und schafft eine Rundumsicht auf alle Aktivitäten mit dem Elektrofachhandwerk. Damit hat das Unternehmen seine Prozesse im Vertrieb vereinfacht, beschleunigt und effizienter gemacht. Dank der hohen Datenqualität liefern Vertriebsanalysen dem Management jetzt auch genauere Kennzahlen für die strategische Vertriebsplanung.

Das Unternehmen entwickelt, produziert und vertreibt elektrotechnische Komponenten, Systeme, Lösungen und Dienstleistungen für alle Arten von Gebäuden und für industrielle Anlagen. Es zählt hier zu den Marktführern in Europa. Hager will seine Marktposition künftig weiter stärken und ausbauen. Wesentliche Voraussetzungen dafür sind eine Rundumsicht auf alle Vertriebs- und Kundenaktivitäten und effiziente Vertriebsprozesse mit einem reibungslosen Informationsfluss zwischen den Außen- und den Innendienstmitarbeitern.

Ebenso wichtig ist die transparente Abbildung der komplexen, mehrstufigen Handelsstruktur. Hager verkauft Energieverteilungs- und Leitungsführungssysteme sowie Schalterprogramme nicht unmittelbar an die Elektrofachhandwerker, sondern an den Großhandel. Dieser vertreibt die Produkte an die Handwerksbetriebe, die sie in den Gebäuden installieren und den direkten Draht zu Planern, Architekten und Bauherren haben.

### 360-Grad-Blick auf Kunden schaffen

„Vertriebsinformationen, etwa zu Produkten, die sich besonders gut verkaufen, oder darüber, welche Anforderungen die Kunden an unsere Systeme stellen, erhalten wir nur in persönlichen Gesprächen vor Ort mit den Elektroinstallateuren.“, erklärt Werner Mang, Entwicklung und Support CRM-System bei der Hager Group. Hager betreut die Elektrofachhändler sehr intensiv über ein engmaschiges Netz von Außendienstmitarbeitern. Sie bringen das rund 40.000 Produkte umfassende Sortiment in die Betriebe und geben Tipps und Ratschläge bei Installationsprojekten.

Bis vor kurzem gab es in der Vertriebsorganisation weder eine einheitliche Sicht auf die Aktivitäten mit den Installateuren und nur eine sehr geringe Integration zwischen dem Außen- und dem Innendienst. Das hat sich geändert: Hager arbeitet in den Vertriebsgesellschaften in Deutschland und Frankreich jetzt mit der webbasierten Anwendung SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) in der aktuellen Version 7.0 und schafft so eine 360-Grad-Sicht auf die kundenbezogenen Aktivitäten. Zugleich hat der Hersteller die Prozesse zwi-



Foto: Hager Group

schen dem Außen- und dem Innendienst eng miteinander verknüpft.

### Einführung mit kompetentem Partner

Den Ausschlag zugunsten von SAP CRM gaben die bedienerfreundliche Benutzeroberfläche und die Möglichkeit, die Anwendung mit der vorhandenen Reporting-Lösung SAP NetWeaver Business Warehouse und dem zentralen SAP ERP-System zu integrieren. Mit der Implementierung wurde das Business Consulting-Unternehmen ORBIS AG beauftragt. „Uns hat die hohe Branchen-, Prozess- und Beratungskompetenz der ORBIS-Berater überzeugt und deren Flexibilität bei der Anpassung von SAP CRM an unsere speziellen Anforderungen“, begründet Christophe Göpfert, Projektleiter SAP CRM der Hager Group die Entscheidung.

Speziell für Hager wurden die Prozesse für die Kundenentwicklung und das Besuchmanagement entwickelt und dazu die CRM-Lösung um zusätzliche Funktionen wie auch um einen kundeneigenen Besuchsbericht erweitert.

### Alle CRM-Daten auf einer Plattform

Auf der CRM-Arbeitsplattform bündelt Hager nun alle Kundendaten und vertriebsrelevanten Informationen zentral in einer Datenbank, wo sie einheitlich verwaltet werden. Dazu zählen neben den Kundenbesuchen und Bauprojekten unter anderem auch Einladungen und Anmeldungen zu Werksbesuchen sowie Schulungen, die Installateure absolviert haben. Die hohe Qualität der Daten wird durch eine von ORBIS entwickelte automatische Adressprüfung mit Dubletten-Check gewährleistet. Die Vorzüge einer integrierten CRM-Plattform zeigten sich schon kurz nach dem Produktivstart: Da alle vertriebsrelevanten Informationen zentral in einem System zusammenlaufen, sind validere und aussagekräftigere Analysen möglich. Dadurch können Management und Vertriebsleitung strategische Vertriebsplanungen exakter durchführen und die Prozesse im Verkauf noch gezielter verbessern.

Die Analyse der CRM-Daten führt Hager mit der Komponente SAP NetWeaver BW durch, die in die Benutzeroberfläche von SAP CRM eingebunden ist.

### CRM-Daten per Mausklick abrufen

Auch die operativen Vertriebsprozesse hat Hager mithilfe von SAP CRM spürbar effizienter gestaltet. Die rund 750 Endanwender im Vertrieb erhalten mit wenigen Mausklicks Zugriff auf aktuelle Vertriebsinformationen. Sie haben dadurch jederzeit eine klare Sicht auf laufende Maßnahmen, Kundenanfragen, Bestellungen von Marketingprodukten, auf Bauprojekte und die Kontakte der Elektroinstallateure zum Vertrieb und zur technischen Beratung.

### Alle Kundentermine im Griff

Anhand der in SAP CRM integrierten BI-Analysen sieht der Außendienst auf einen Blick, welche Betriebe in einem bestimmten Zeitraum besucht wurden, zu welchem Kundentyp sie zählen und welche im Besuchsbericht hinterlegten Themen dort wie oft besprochen wurden. Diese Auswertungen sind auch bei der Terminplanung sehr hilfreich. In der CRM-Lösung hat ORBIS eine von Hager entwickelte Klassifikation realisiert, die Kriterien wie Loyalität oder Potenzial umfasst. Das hilft dem Außendienst, sich auf vielversprechende Kontakte zu fokussieren.

### Aufgaben einfach unterwegs verwalten

Geplante Termine übernimmt SAP CRM umgehend als Aktivität in den persönlichen Kalender des Vertriebsmitarbeiters und zeigt sie dort an. Auf dem Blackberry kann er seine Termine, Kontakte und Aufgaben auch von unterwegs bequem aufrufen, offline bearbeiten und aktualisieren.

### Noch lange nicht Schluss

Werner Mang zieht ein durchweg positives Fazit: „Mit SAP CRM erhalten wir eine klare Sicht auf Kundenaktivitäten und noch tiefere Einblicke in den Markt. Zugleich profitieren wir von effektiveren Vertriebsprozessen, der engen Verknüpfung von Vertriebsaußen- und -innendienst und genaueren Vertriebsanalysen.“ Auch die Integration mit SAP ERP ist ein Vorteil. Künftig will Hager die CRM- und ERP-Prozesse noch stärker miteinander integrieren und die CRM-Plattform auch für die Abbildung der Prozesse in der Serviceorganisation nutzen.

### Weitere Informationen:



### ORBIS AG

D-66115 Saarbrücken  
Nell-Breuning-Allee 3-5  
Telefon: 0049/681/99 24-0  
Telefax: 0049/681/99 24-111  
E-Mail: info@orbis.de  
Internet: www.orbis.de