



REFERENZ

Schwenk Zement KG

Mobiler Vertrieb im Kundenbeziehungsmanagement

Projektfeld

Mit der Grundsteinlegung 1847 in Ulm ist die SCHWENK Zement KG das älteste familiengeführte Unternehmen der deutschen Zementindustrie. In den vier Zementwerken in Allmendingen, Mergelstetten, Karlstadt und Bernburg sowie der Hauptverwaltung in Ulm sind aktuell rund 750 Mitarbeiter beschäftigt. Der Produzent für Zement, Klinker und Spezialbaustoffe agiert dabei in einem gesättigten Markt, für den der Verein Deutscher Zementwerke (VDZ) im vergangenen Jahr 22 Unternehmen mit 55 Werken auflistete. Das Resultat: Überkapazitäten, Verdrängungs- und Preiswettbewerb prägen den Zement- und Spezialbaustoffmarkt. Akteure können sich deshalb vor allem durch konstante Qualität, ausgezeichneten Service und kundenorientiertes Handeln vom Wettbewerb abheben. SCHWENK Zement baut dabei unter anderem auf SAP CRM, deren bisherige mobile Anwendung dem Außendienst jedoch zum Teil zusätzlichen Aufwand abverlangte.

Projektanforderungen & Projektziele

SCHWENK Zement hat SAP CRM ab 2012 sukzessive eingeführt. Der Walldorfer SAP-Konzern gestaltete das Initialprojekt. „Wir haben aber schnell festgestellt, dass wir einen Dienstleister und Partner brauchen, der nicht nur mit SAP CRM umgehen kann, sondern uns berät und auf unsere Bedürfnisse eingeht. SAP passt zu großen Konzernen, aber nicht so gut zu uns“, erinnert sich Stefan Renz, zuständig für Unternehmens-

kommunikation bei SCHWENK Zement. Axians betreut seitdem das zentrale Managen der Kundendaten. Das IT-Systemhaus hatte sich durch frühere IT-Projekte als seriöser Partner bewährt.

Parallel suchte SCHWENK Zement nach einer mobilen CRM-Anwendung für den Außendienst, der sich in kaufmännischen Vertrieb und Anwendungstechnik unterteilt. „Vor zwei, drei Jahren war Mobility schon überall das Thema. Aber das Portfolio an angebotenen mobilen Lösungen für SAP CRM am Markt, deckte das so nicht ab. Es gab weder Referenzkunden noch Lösungen, die uns zugesagt haben“, skizziert Stefan Renz die damalige Situation. Er ergänzt: „Deshalb haben wir gesagt: Mobility wird erst 2014 relevant.“ Folgendes Procedere etablierte sich: Der Außendienst griff über einen Internet-Browser auf das CRM zu, welches in einer Citrix-Umgebung lief. Mit Laptop und LTE-Stick funktionierte das im Home Office oder der Zentrale ganz gut.

Unterwegs beim Kunden oder im Hotel erwies es sich jedoch als unpraktisch. Das Einwählen ins SCHWENK-Netz dauerte zu lange und die Eingabemöglichkeiten waren eingeschränkt. Jeder im Vertrieb verwaltete zudem seine eigenen Adressbücher und Kundennotizen in unterschiedlichen Office-Anwendungen oder on physischen Kundenakten und griff auf kundenrelevante Informationen über E-Mail-Gruppen zu. Jeden Monat sendete das Controlling seine Auswertung in einer Excel-Datei. Viele unterschiedliche

AUFGABE / ZIEL

- Realisierung einer digitalen Kundenakte für mobiles CRM
- Verbesserung der Vertriebsprozesse
- Synchronisation der Groupware im SAP CRM
- Einfaches zertifikatgetreues Anmelden im SAP CRM

LÖSUNG

- Integration angepasster NEO Mobile Suite in SAP-System ohne Systembrüche

NUTZEN

- Keine doppelte Kundendatenpflege
- Gesteigerte CRM-Userakzeptanz
- Erhöhte Kundenstammdatenqualität
- Optimale Kundenbetreuung zu jeder Zeit

Schwenk Zement KG

Office- und IT-Anwendungen kamen zum Einsatz, die nicht interagierten oder miteinander kommunizierten. Darüber hinaus ließ sich die Groupware IBM Lotus Notes nur eingeschränkt synchronisieren. Die Folge: Doppeltes Pflegen von Terminen und Kontakten.

Aus dieser Ausgangslage leiteten sich klare Ziele ab: Der kaufmännische Vertrieb und die Anwendungstechnik greifen einfach und schnell auf eine digitale Kundenakte aus dem SAP CRM zu, die tagesaktuell Ansprechpartner, Faktura, Umsatz, Absatz, Lieferscheine und anderes bereithält. Das komplette Synchronisieren der Groupware im CRM beendet die Doppelpflege von Daten, was das Managen von Terminen und Kontakten verkürzt. Das SAP CRM fungiert als sogenannter Single Point of Truth, liefert verlässliche und somit qualitativ bessere Kundenstammdaten. Das Anmelden für das SAP CRM geschieht zertifikatsgetreu über ein WEB UI (User Interface) und geht schnell. Die IT-Architektur wird nicht komplexer. Die Hardware-Varianten verringern sich – vor allem bei den eingesetzten Smartphones und Tablets. Das könnte mögliche Fehlerquellen minimieren. So lautete zumindest die Theorie.

Umsetzung

Fach- und IT-Abteilung bei SCHWENK Zement definierten zunächst einen Funktionenkatalog, den die Außendienstmitarbeiter im mobilen Einsatz benötigen bzw. auch erwarten. Sie entschieden bewusst, nicht mehr als nötig in die mobile digitale Kundenakte aufzunehmen. Schließlich sollte die Usability nicht leiden. Denn alles, was über die 30 festgelegten Funktionen zu Geschäftspartner- und Aktivitäten-Management sowie Kennzahlen und Reportings hinausgeht, können die Anwender nach oder vor einem Kundenbesuch über das Web UI im SAP CRM abrufen.

Der Anforderungskatalog bildete die Grundlage für drei Software-Anbieter, ihre Lösung vorzustellen. Im nächsten Schritt wägte der Zementhersteller ab, welcher Anbieter die fachlichen Anforderungen und IT-Vorgaben inklusive Hardware-Beurteilung am besten erfüllte. Letztendlich machte der langjährige IT-Begleiter Axians mit seiner NEO Mobile Suite for SAP CRM (NMS4CRM) das Rennen.

„Die Synchronisation der Groupware mit dem SAP CRM war ein Riesenprojekt. Das funktioniert wohl bei keinem Unternehmen wirklich. Zum Glück bei uns jetzt schon“, freut sich Stefan Reiz. Es bedeutet für SCHWENK und die IT-Spezialisten von Axians einen gemeinsamen Kraftakt. Das Anpassen der NMS4CRM an die Anwenderbedürfnisse stellte sich in der Praxis als aufwendiger heraus als vorgesehen. Das Projekt verlängerte sich um ein halbes Jahr. Zusammen entwickelten die Partner eine fertige alltagstaugliche Lösung. Das trifft auch auf die gewünschte zertifikatsgetreue Anmeldung am iPad über die NMS4CRM zu. Diese erfüllt alle Sicherheits- und Datenschutzaspekte und bringt den Anwender schnell und zuverlässig ins SAP CRM. Nicht verhindern ließ sich, dass die IT-Architektur noch recht komplexe Züge trägt.

„Die Synchronisation der Groupware mit dem SAP CRM war ein Riesenprojekt. Das funktioniert wohl bei keinem Unternehmen wirklich. Zum Glück bei uns jetzt schon.“

Stefan Reiz (Schwenk Zement)

REFERENZ

Schwenk Zement KG

SCHWENK Zement schloss das CRM-Mobility-Projekt Ende 2015 ab. Sowohl der kaufmännische Vertrieb als auch die Anwendungstechnik im Außendienst nutzen die NMS4CRM. Beide User-Gruppen, die ihre Schulungen im dritten und vierten Quartal 2015 hatten, verwenden iPhones. Zusätzlich hat jeder Mitarbeiter ein iPad, um via VPN im kompletten SAP CRM spezielle Datenanalysen vorzunehmen. „Wir planen aber nicht, die NEO Mobile Suite zu erweitern. Denn die App enthält jetzt genau die Funktionen, die wir tagtäglich draußen benötigen“, schätzt Stefan Renz ein.

Projektergebnis

Eine größere Feedbackrunde sowie kontinuierliche Nachbesserungen zur neuen Mobility-Lösung stehen noch aus. Stefan Renz ist jedoch überzeugt, dass die Nutzerumfrage bestätigt: Die eingeführte angepasste NMS4CRM hat die Akzeptanz für das CRM gesteigert. Denn die Vertriebsprozesse laufen effizienter ab. Der Anwender muss keine Daten mehr doppelt pflegen, gewinnt Zeit – und kann schneller und besser reagieren.

„Beim Kundentermin vor Ort trägt der Außendienstmitarbeiter alle relevanten Daten über sein Tablet ins CRM ein. Durch die automatische Synchronisation findet er den neuen Ansprechpartner auch gleich im Smartphone. Fährt der Mitarbeiter weg, kann er später den Neukontakt über das Auto-telefon anrufen, ohne erneut die Daten einzutippen“, berichtet Stefan Renz. Das sei eine qualitative Steigerung der Kundenbetreuung, findet er. Ein weiterer Effekt: Die Kundenstammdaten weisen eine quantifizierbar höhere Qualität auf. „Dafür kann eigentlich nur der Außendienst sorgen, weil er jeden Tag im Kundenkontakt ist.“ Und mit der NMS4CRM hat er das richtige Werkzeug dabei.



KUNDENINFO



Unternehmen: SCHWENK Zement KG

Branche: Zement und Spezialbaustoffe

Vorsystem: SAP CRM, Laptops mit LTE-Sticks für den mobilen Einsatz

Standort: Ulm (Zentrale, Verwaltung)

Gründung: 1847

Dimension: ca. 25 Anwender

Internet: www.schwenk-zement.de

ÜBER AXIANS

Die Axians IT Solutions mit Hauptsitz in Ulm ist ein herstellerunabhängiges IT-Haus und gehört zu Axians, der globalen Marke für ICT-Lösungen von VINCI Energies. Das Portfolio der Axians IT Solutions beinhaltet alle Komponenten der Core ICT-Anforderungen und bietet Lösungen für die Anforderungen der digitalen Transformation. Stets individuell und bedarfsgerecht auf die Bedürfnisse unserer Kunden abgestimmt. Nach einer integrativen Methodik unterstützen die Axians IT Solutions-Spezialisten dabei, Technologien und Applikationen genau nach Bedarf zu nutzen und ihre Prozesse zu optimieren. Dies eröffnet unseren Kunden neue Chancen, ihre Geschäftsmodelle schnell und agil auf die digitalen Herausforderungen auszurichten und weitere Marktpotenziale zu erschließen. Zu den Top-Partnern zählen Cisco, EMC, HPE, IBM, Microsoft, SAP, VMware sowie weitere führende Hersteller. Unter den „besten Systemhäusern Deutschlands 2016“ ist Axians IT Solutions in der Klasse „Große Systemhäuser“ auf Basis der IDG-Umfrage zur Kundenzufriedenheit auf dem dritten Platz.

ANSPRECHPARTNER

Intern: Fabiola Wetzstein, Sales Manager, Axians) · E-Mail: fabiola.wetzstein@axians.de · Tel.: +49 731 1551-724

axians.de

Stand 02/16