

SAP Customer Success Story

Wer mit dem Namen **Vorwerk** nur die leistungsfähigen Staubsauger verbindet, liegt falsch. Eine der erfolgreichsten Sparten des Wuppertaler Familienkonzerns ist das in Hameln ansässige und rechtlich eigenständige Unternehmen, das unter dem Namen **Vorwerk & Co. Teppichwerke GmbH & Co.** firmiert. Wie im gesamten Konzern wird hier auf Qualität höchsten Wert gelegt. Jüngster Meilenstein im kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist die Einführung von **mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM)**.



VORWERK TEPPICHWERKE OPTIMIEREN VERTRIEBSPROZESSE MIT mySAP™ CRM

HOCHWERTIG, STRAPAZIERFÄHIG UND AUSDRUCKSSTARK

Im Vorwerk Teppichwerk in Hameln werden hochwertige Qualitäts-Teppiche produziert, die nicht nur den Werbetreibenden zufolge länger halten „als Vorwerk lieb ist.“ Löwenanteil des breiten Produktsortimentes nimmt Veloursware ein, die Privatkunden wie Objektausstatter gleichermaßen adressiert. Das Teppichwerk zählt ca. 500 Beschäftigte und erwirtschaftete im Jahr 2001 einen Umsatz von ca. 80 Mio Euro.

MODERNE INFRASTRUKTUR FÜR DEN AUßENDIENST

Der Verkauf der Produkte erfolgt u. a. über den Handel. Während der Vorwerk Innendienst die Abwicklung des operativen Geschäfts mit der Handelsorganisation verantwortet – also Bestellannahme und Auftragsbearbeitung – agieren die Außendienstmitarbeiter als Berater, die gemeinsam mit den autorisierten Vorwerk-Händlern Zielvereinbarungen treffen und Verbesserungen bei der Warenpräsentation oder Marketingaktionen zum Erreichen der Umsatzziele vereinbaren. Die Einführung von mySAP CRM™ mit Funktionalitäten aus Mobile Sales und Mobile Service sollte die Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst nachhaltig verbessern.

Harald Taufall, IT-Manager bei Vorwerk: „Durch die Trennung der Aufgabenbereiche musste sich unser Außendienst oft mit teilweise überholten Informationen begnügen. Wir suchten eine


**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 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/crm

moderne Lösung, die zu jedem beliebigen Zeitpunkt eine direkte Verbindung zwischen Außendienst und Zentrale ermöglicht. Es gibt kein System von anderen Anbietern, das die vielfältige Funktionalität von mySAP CRM bietet und gleichzeitig eine direkte Kopplung zum SAP R/3-System ermöglicht.“

NUR NEUN MONATE BIS ZUM „GO LIVE“

mySAP CRM Mobile Sales und Mobile Service ließen sich hervorragend in die bestehende SAP-Unternehmenslösung integrieren.

Vorwerk implementierte die Lösung mit eigenen Ressourcen, aktiv unterstützt durch SAP Consulting. Die große interne Akzeptanz führen die Verantwortlichen auf die frühe Einbeziehung der Beteiligten zurück. Harald Taufall: „Keiner kennt die Situation vor Ort besser als der Außendienst. Deshalb haben wir unser Projektteam mit den Kollegen aus dem Außendienst besetzt und deren Know-how für die Gestaltung der Prozesse genutzt. Diese Mitarbeiter waren zugleich unsere besten Multiplikatoren.“

Als weiteren Grund für die positive Resonanz der Anwender führt der IT-Leiter die Bedienerfreundlichkeit des mySAP CRM-Systems an. „Uns war bewusst, dass man Außendienstmitarbeitern keine umfangreichen Dateneingaben zumuten kann. Deshalb haben wir sehr viel Wert auf eine einfache Handhabung gelegt.“

OPTIMALE BESUCHSVOR- UND NACHBEREITUNG

Überholte Statistiken und Medienbrüche gehören mit mySAP CRM der Vergangenheit an. Innendienst, Außendienst und Technischer Kundendienst greifen heute auf eine einheitliche Datenbank zu, in der sämtliche Händlerinformationen lückenlos archiviert sind. Eine moderne Infrastruktur aus mobilen Laptops und browserbasierten Technologien ermöglicht den Außendienstmitarbeitern den direkten Datenzugriff und ersetzt monatliche Aus-

wertungen in Papierform durch tagesaktuelle Informationen. Detaillierte Kundendaten dienen zur optimalen Vor- und Nachbereitung der Besuche. Jeder Vertriebsmitarbeiter wählt sich einmal täglich über die Telefonleitung seines „Home Office“ oder Hotelzimmers in den zentralen Vorwerkrechner ein. Bei diesem Schritt erfolgt der Austausch neuester Informationen in beiden Richtungen. Der Außendienst ist zu allen Fragen auskunftsfähig und kann zu Lieferungen, einzelnen Aufträgen oder Reklamationen Stellung nehmen. Mit wenigen Klicks werden aussage-

fähige Umsatzstatistiken erzeugt, die zum Abgleich mit den definierten Zielvorgaben dienen und Abweichungen vom Plan erkennen lassen. Im Gespräch mit dem Händler können dann geeignete Sofortmaßnahmen vereinbart und nach dem Besuch erfasst werden.

„Mit mySAP CRM haben wir die Kommunikation zwischen Vertrieb und Innendienst signifikant verbessert und die Grundlage für einen tadellosen Kundenservice geschaffen.“

Harald Taufall, IT-Manager bei Vorwerk

Die Funktionalitäten von mySAP CRM Mobile Service werden bei Vorwerk auch für das Reklamationsmanagement eingesetzt. Unabhängig vom Kontaktkanal, über den die Beschwerde eingegangen ist, wird sie nur einmal im System erfasst und steht danach allen beteiligten Abteilungen zur weiteren Bearbeitung oder Nachverfolgung zur Verfügung.

KUNDENSERVICE SIGNIFIKANT VERBESSERT

Harald Taufall zieht Bilanz: „Mit mySAP CRM haben wir die Kommunikation zwischen Vertrieb und Innendienst signifikant verbessert und die Grundlage für einen tadellosen Kundenservice geschaffen.“

Derzeit arbeiten 30 Anwender in der deutschen Geschäftseinheit mit mySAP CRM. Im nächsten Schritt folgt die Einführung im Vertriebsbereich „Objekt“. Nach der Erprobungsphase in Deutschland ist der europäische Roll-out für Österreich, Schweiz und Frankreich vorgesehen.