

Tore auf für die SAP Sales & Service Cloud

„Ich war anfangs sehr skeptisch gegenüber der Projektlaufzeit von sechs Monaten. Die Kollegen der C_{PRO} INDUSTRY waren da wirklich sehr, sehr unterstützend. Sie sind so auf uns und unsere Bedürfnisse eingegangen, das war einfach toll. Ich glaube, anders hätten wir es auch nicht geschafft.“

NICOLAS ASBECK, VERTRIEBSLEITER, MARANTEC MARIENFELD GMBH & CO. KG



Der Hintergrund

Garagentore, Schiebetore, Rolltore, Glastrennwände, Fassadenelemente, versenkbare Müllcontainer oder XXL-Sektionaltore – die Antriebs- und Steuerungssysteme von Marantec kommen in verschiedensten privaten und gewerblichen Bereichen zum Einsatz. So vielfältig wie das Angebot sind auch die Kunden: von Privatpersonen über Banken und Handelshäuser bis hin zu Entertainment-Firmen, Bulli-Monteuren, Torherstellern, Serviceunternehmen oder Metallbauern ist alles dabei. Hinzu kommen B2B-Fachhändler und Online-Versandhändler, wenn es um Ersatzteile und Zubehör geht.

Im Zuge der strategischen Umstrukturierung des Vertriebs stellte Marantec fest: Ohne ein modernes CRM-System mit transparenten Sales- und Serviceprozessen geht da nichts. Der Torantriebsspezialist zog seinen SAP-Partner PROFIT Systemhaus zu Rate. Schnell stand fest: Die SAP Sales & Service Cloud muss her – und das innerhalb von 6 Monaten. Für die Umsetzung holten sie die SAP CX-Experten der C_{PRO} INDUSTRY an Bord.



Die Herausforderung

Alle Daten in einem System – so lautete die zentrale Devise. Das Projektteam sorgte deshalb für eine vollständige ERP-Integration der SAP Sales & Service Cloud mittels SAP CPI (Cloud Platform Integration). Das ermöglichte unter anderem die gewünschte Abbildung von Leads, Opportunities und Tickets, die aus Kundenanfragen (E-Mails) automatisch angelegt werden können, bis hin zur gesamten Integration einer Servicemeldung ins ERP.

Implementiert wurde nah am SAP-Standard, um zunächst schlanke Prozesse zu erhalten, die bei Bedarf nachträglich angepasst werden können. „Wir haben einen Customer Support mit integriertem Ticketsystem realisiert und ein entsprechendes Performance-Monitoring eingerichtet“, erklärt Mauritius Kaiser, Projektleiter der C_{PRO} INDUSTRY, und ergänzt: „Auch ein vollständiges Aktivitätenmanagement und wesentliche Funktionen für den Außendienst, darunter ein Besuchsmanagement, wurden aufgebaut. Zudem sind nun visuelle Auswertungen von KPIs möglich.“



Der Projekterfolg

Innerhalb der vereinbarten Projektlaufzeit von 6 Monaten ist es gelungen, alle europäischen Standorte von Marantec mit standardisierten Prozessen an das CRM-System anzubinden.

„Wir hatten vorher kein CRM-System. Alles war in den Köpfen unserer Mitarbeiter. Mit der SAP Sales & Service Cloud profitieren wir nun von transparenten und standardisierten Sales- und Serviceprozessen sowie einer hohen Benutzerfreundlichkeit. Der Erschließung neuer Potenziale steht nichts mehr im Wege“, freut sich Nicolas Asbeck, Vertriebsleiter bei Marantec.

Auch Michael Loth, Geschäftsführer von PROFIT Systemhaus, ist froh über die gelungene Vernetzung von Sales & Service auf einer Plattform: „Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für uns das Wichtigste. Durch die Zugehörigkeit zur C_{PRO} GRUPPE steht uns ein breites Netzwerk zur Verfügung, wodurch wir glücklicherweise praktisch jede SAP-Lösung anbieten können. Dadurch konnten wir unseren langjährigen Kunden Marantec auch bei der CRM-Einführung unterstützen.“



Die nächsten Schritte

Zunächst wird Marantec offene Anforderungen zu Arbeitspaketen schnüren und diese priorisieren. Neben dem Vertrieb sollen mit Unterstützung der C_{PRO} INDUSTRY zusätzliche Fachbereiche an das CRM-System angeschlossen werden, um Kundenanfragen optimal bearbeiten zu können. „Es gilt nun, die Prozesse weiter zu optimieren und dabei die SAP Sales & und Service Cloud in ihren Möglichkeiten auszuschöpfen. Alles, was uns weiterbringt in Richtung Digitalisierung und Aufbau einer breiten Wissensbasis, hat Priorität“, so Heiko Ennen, IT-Leiter bei Marantec.



Lösungen im Überblick

Unternehmen

Marantec Marienfeld GmbH & Co. KG
Remser Brook 11
33428 Harsewinkel
www.marantec.com

Branche

Tor-Industrie – Antriebs- und Steuerungssysteme

Anforderungen

- Alles in einem System
- Vollständige ERP-Integration
- Vernetzung Sales & Service auf einer Plattform
- Transparente Prozesse
- Standardisierte Erfassung Sales & Service

Implementierungsumfang

- SAP Sales Cloud
- SAP Service Cloud

Vorteile

- Ticketsystem
- Kundensegmentierung
- Visuelle Auswertungen (KPIs)
- Performance-Monitoring
- Abbildung des Sales Funnel
- Hohe Benutzerfreundlichkeit

Projektdaten

- Beratungshäuser: PROFIT Systemhaus | C_{PRO} INDUSTRY
- Laufzeit: 6 Monate
- Useranzahl: 150
- Projektleitung: Mauritius Kaiser (C_{PRO} INDUSTRY)