

Komplexes Vertriebsumfeld in der Feinchemie

Case Study



AlzChem: SAP Sales Cloud optimiert reibungslos die Kundenorientierung Kundendaten und Angebotsprozesse in völlig neuer Qualität

Ernährung. Erneuerbare Energien. Feinchemie. Landwirtschaft. Metallurgie. Pharma. Die AlzChem Group AG bewegt sich in einem breiten Spektrum aus Anwendungsbereichen innovativster Feinchemie. So vielfältig die Unternehmensbereiche sind, so vielfältig sind auch die Kunden der Gruppe: Von Großhändlern über pharmazeutische Industrieunternehmen bis zu Endverbrauchern in landwirtschaftlichen Betrieben. Um in diesem komplexen Umfeld über alle Bereiche hinweg eine aussagekräftige, homogene

und fehlerfreie Datenbasis zu etablieren, entschied sich AlzChem für den Weg in die SAP Sales Cloud und die Sybit als CX-Partner. Daraus ist ein Paradebeispiel dafür geworden, wie moderne CX-Technologien kundensorientierte Prozesse vereinfachen und Vertriebsmannschaften ermöglichen, begeisternde Erlebnisse bei Kunden zu schaffen.



Unternehmen: AlzChem Group AG
Hauptsitz: Trostberg
Branche: Spezialchemie
Mitarbeiter: 1.630
Lösungen: SAP Sales Cloud
Web: alzchem.com/de



Ausgangspunkt

Das alte CRM der AlzChem Gruppe war schlicht an seine Grenzen gestoßen. Die entsprechenden Nachteile waren gleichzeitig die Anforderungen an ein neues System: bessere Usability mit moderner Oberfläche, mobilfähig, schneller Zugriff auf Kundendaten, offline Nutzung, standardnahe, harmonisierte Prozesse für die Kundenbereiche, Analyse und Reporting, übergreifende Zusammenarbeit und Integration in das SAP ERP System. Das alte CRM konnte all das nicht leisten. Deswegen war die Unzufriedenheit groß. AlzChem wollte eine zukunftsfähige Lösung für alle Unter-

nehmensbereiche. Ein Hauptanliegen waren einheitliche Vertriebstemplates, die interne Prozesse beschleunigen und ein homogenes Auftreten gegenüber Kunden sicherstellen sollten. Die SAP Sales Cloud war für diese Anforderungen die optimale Lösung. Gemeinsam mit Sybit schaffte AlzChem über eine ausgefeilte Projektmethodik eine schnelle Integration der Cloud-Lösung. Auch, weil die Sales Cloud Möglichkeiten bot, an die man im Voraus noch nicht gedacht hatte.

Projektdetails

- 6 Monate Projektlaufzeit: April gestartet, Live im Oktober, in Plan, in Budget, obwohl mehr umgesetzt wurde als geplant
- Starke Verbesserung der Datenqualität
- Fast 90% der Angebote kommen jetzt aus dem System
- System initial in Englisch und Deutsch umgesetzt
- 135 User (DE und EN Version, international)
- Sehr enge Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen AlzChem und Sybit
- Synergien über alle Bereiche geschaffen
- Spezielle Anforderungen der einzelnen Unternehmensbereiche über Customizing lösbar, ohne Programmierung
- Integration ins ERP
- Lösung wird eingesetzt im Vertrieb und Kundenservice



Ergebnisse und Highlights

Highlight Angebotsformular: Es wurde ein neuer Angebotsprozess inkl. Angebotsformular umgesetzt, das sich jedem Unternehmensbereich anpasst: jetzt kann AlzChem sehr schnell und mit wenigen Klicks Angebote erstellen, die ein einheitliches Layout haben, aber trotzdem genug Flexibilität für manuelle Anpassungen wie Preise, unterschiedliche Genehmigungsprozesse etc. bieten; dieser neue Prozess steigerte die Effizienz in der Angebotserstellung deutlich.

Highlight Stammdaten-Abgleich mit dem ERP: Der Abgleich Debitoren und Warenempfänger funktioniert jetzt über das C4C; diese bidirektionale Schnittstelle war entscheidend, um Daten automatisch abzugleichen und auf dem aktuellen Stand zu halten; dadurch hat sich die Datenqualität drastisch erhöht (über 200 Dubletten wurden bspw. aufgelöst).

Erfolgreiche Abbildung von Vertriebsverträgen: Vertriebsverträge, wie z.B. Patenverträge mit externen Firmen, werden jetzt im System abgebildet, inklusive entsprechender Geheimhaltungs- und Vertragsprozesse; das sorgt für hohe Transparenz, da jetzt sofort ersichtlich ist, mit welchem Kunden welche Verträge bestehen; Markenlizenzverträge können jetzt komplett abgewickelt werden, Anwender haben hier echten Mehrwert, können zum Beispiel nach

Schlagworten suchen.

Zahlreiche konkrete Verbesserungen: Telefonanbindung (CTI) schafft Transparenz bei Anrufen, Notizen können direkt angeheftet werden; Serverseitige Outlookintegration wurde umgesetzt, die plattformübergreifend funktioniert; jetzt erlaubt die Integration eine bessere Arbeit des Außendienstes: Terminplanung, E-Mail-Synchronisation, bessere Ansprechpartnersuche.

Zentrale Datenverwaltung entscheidend: Die Effizienz ist im Vertrieb spürbar gestiegen; gerade für den Außendienst im landwirtschaftlichen Bereich hat die mobile Applikation der SAP Sales Cloud große Vorteile geschaffen.

KeyPoint im Projekt: Die Migration des Alt-CRM Genesis World in die SAP Sales Cloud war aufgrund der vielen Anlagen eine große Herausforderung; die Lösung war ein Sybit-eigenes Tool, um die Migration von Attachements schnell und in großem Stil zu erlauben.

Erfolge auch im Marketing: Die SAP Sales Cloud ermöglichte direkt erste Kampagnen mit KPI-Messung.

Unerwartete Vorteile: Zum Beispiel können im landwirtschaftlichen Bereich Landkreisnummern jetzt direkt über das C4C aktualisiert werden.



„Wir bei AlzChem sind stets darum bemüht, sowohl die Effizienz unserer Prozesse, als auch die Zufriedenheit unserer Anwender zu verbessern und die Vorteile einer modernen IT-Landschaft voll auszunutzen. Hierbei stellt ein CRM-System einen wichtigen Baustein dar, um die Mehrwerte einer gemeinsamen Wissensbasis und die Einsatzmöglichkeiten künstlicher Intelligenz dafür zu nutzen, besser auf die spezifischen Kundenbedürfnisse eingehen zu können. Sybit erwies sich für dieses herausfordernde und spannende Projekt zur Einführung von „Cloud for Customer“ als der richtige Partner.“

Michael Hilger, SAP Consultant bei AlzChem

Fazit/Ausblick

AlzChem treibt mit Nachdruck die Digitalisierung der Prozesse voran, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben. Das Unternehmen denkt deshalb schon jetzt beispielsweise über den Einsatz von KI im CRM-System nach. Das Stichwort: durch Kundenbewertungsmodelle, Scoring, Visitenkarten-Scan, Kundenabwanderungsprognosen und Chat-Bots etc. Wissen zu generieren und Anwender zu unterstützen. Die nächsten Schritte werden vor allem auch beinhalten, weitere Analytics und Reporting-Funktionen zu etablieren und das Lead- und Opportunitymanagement weiter zu optimieren.

Die Sybit-Projektmethodik

Coaching Ansatz als Erfolgsfaktor: Projekt von Anfang an mit Coaching Budget, d.h. die Features, die nicht im Standard funktionierten, konnte AlzChem unter Coaching-Anleitung von Sybit selbst entwickeln.

Ausschlaggebende Faktoren für den Projekterfolg: AlzChem entschied sich für Sybit als Dienstleister auch wegen agilem Vorgehen; Lessons-Learned im Projekt: Ein Mitarbeiter von AlzChem reiste durch Deutschland und gab an mehreren Standorten End-User-Schulungen, was die Wichtigkeit des Themas unterstreicht. Dieser Ansatz wurde als großer Erfolg im Projekt gewertet.



AlzChem

AlzChem ist ein international tätiges Chemieunternehmen mit rund 1.630 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von mehr als 379 Millionen Euro. Innovativ, kompetent und zuverlässig positioniert sich die AlzChem erfolgreich mit bewährten und neuen Produkten auf bekannten und künftigen Märkten in der Welt der Spezialchemie. Ein Schwerpunkt der AlzChem ist die NCN-Chemie, die für Produkte mit typischer Stickstoff-Kohlenstoff-Stickstoff-Bindung steht. Eine ganze Reihe dieser Produkte wurde in Trostberg entwickelt.



Sybit

Sybit ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als SAP Platinum Partner und Top 20-Digitalagentur in Deutschland entwickelt Sybit Lösungen, die sämtliche End-to-End-Prozesse der Customer Journey abbilden. Mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee beschäftigt Sybit über 270 Mitarbeiter. Über 300 Konzerne und weltweit agierende mittelständische Unternehmen vertrauen auf die Expertise des SAP-Beratungshauses.

Haben Sie noch Fragen? Wir freuen uns über Ihre Kontaktanfrage!



Jennifer Bertsche
 Inside Sales Executive
 +49 (0)7732 9508-2000
 sales@sybit.de

Sybit GmbH
 St.-Johannis-Str. 1-5
 78315 Radolfzell
 www.sybit.de

Wir unterstützen Sie gerne, sowohl bei den ersten Schritten vor einem Projektstart als auch bei Einführung, Integration, Schulung und Wartung. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf – für ein erfolgreiches Projekt.



CS-20Q2-002 | Stand: 04/2021

Bildnachweise:
 AlzChem