

## SAP CRM-Einführung bei Daimler Fleetboard

### Case Study



## Daimler FleetBoard steuert Flottenmanagement mit SAP CRM

### SAP CRM-Einführung in Europa und Brasilien

Daimler FleetBoard bietet seinen Kunden modulare, internetbasierte Telematikdienste für effizientes und passgenaues Fahrzeug- und Flottenmanagement. Mit Einführung des neuen Lkw-Flaggschiffs Mercedes-Benz Actros, das die Lösungen bereits im Standard mitliefert, wuchsen auch die weltweiten Vertriebswege. Damit wurde es notwendig, die Prozesse rund um Auftragsabwicklung, Produktkonfi-

guration und technischer Inbetriebnahme durchgängig und transparent zu gestalten. Sybit führte SAP CRM in den Vertriebszweigen in Europa und Brasilien ein. Nun steuert das Unternehmen die gesamte Auftragsabwicklung sowie die Aktivierung der Dienste in den Fahrzeugen zentral über das SAP CRM-System.

## Short Facts

<b>Unternehmen:</b>	Daimler FleetBoard GmbH
<b>Hauptsitz:</b>	Stuttgart
<b>Branche:</b>	Automotive IT
<b>Mitarbeiter:</b>	200
<b>Lösungen:</b>	SAP CRM 7.0, SAP ERP
<b>Einsatzbereich:</b>	Vertrieb, Auftragsabwicklung, Außendienst

# FLEET BOARD



## Herausforderung

Das ursprüngliche System für die Auftragsabwicklung, das zentral im Unternehmenssitz Stuttgart angesiedelt war, bot keinen Zugriff für den Außendienst in Europa und Brasilien. Viele Prozesse liefen manuell: Verträge wurden per Post verschickt und durch Mitarbeiter händisch eingegeben. Um die Abläufe zu vereinfachen und einen klaren Überblick für die Mitarbeiter sowohl im Innen- als auch im Außendienst zu schaffen, sollte eine zentrale Datenbasis her, die Vertrieb und Technik miteinander verbindet, alle Informationen über gebuchte Module transparent liefert und die Freischaltung der Dienste steuert.

## Ergebnisse

- Die Händler geben Angebote nun dezentral in das SAP CRM ein, von dort wird die Abwicklung zentral gesteuert
- Sybit installierte ein SAP ERP-System mit direkter Anbindung an das SAP CRM
- Die Konfiguration der gebuchten Telematikdienste erfolgt im SAP ERP
- Die gebuchten Dienste in den Fahrzeugen werden direkt über das SAP CRM aktiviert
- Auf Basis der Informationen aus dem SAP CRM erfolgt die monatliche Rechnungserstellung





## Vorteile

- Erhöhte Transparenz durch zentrales Datenhosting im SAP CRM-System
- Effizienter Informationsfluss zwischen Händlern und Headquarter
- Automatisierte vertragskonforme Abrechnung der gebuchten Module

## Highlights

- Sehr zügige weltweite Anbindung der Händler
- Präzisierte Abrechnung der kundenindividuellen Leistungen
- Automatisierter Datenaustausch zwischen SAP ERP, SAP CRM und Fahrzeugen vereinfacht die Prozesse rund um Vertrieb, Auftragsabwicklung und Abrechnung

*[Das Projekt hat sich wirklich gelohnt. Die Abläufe in Vertrieb und Auftragsabwicklung wurden komplett standardisiert. Damit konnte die Qualität der Prozessabwicklung signifikant gesteigert werden.]*

**Daniel Giangrande**, Manager Telematikentwicklung Service und Uptime bei der Daimler FleetBoard GmbH

## Daimler FleetBoard GmbH

Die Daimler FleetBoard GmbH wurde im Jahr 2003 als 100-prozentige Tochter der Daimler AG gegründet und vereint langjährige Erfahrungen aus der Lkw-Branche und Informationstechnologie-Know-how unter einem Dach. Das DEKRA-zertifizierte Unternehmen stattete seit Markteinführung der FleetBoard Dienste im Jahr 2000 über 160.000 Lkw bei rund 5.000 Speditionen aus. Die FleetBoard Zentrale befindet sich in Stuttgart.



## 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 200 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.



Stand: 26.07.2017

Bildnachweise:  
Daimler FleetBoard GmbH