

## SAP Hybris Cloud for Customer-Einführung

### Case Study



## Koelnmesse setzt auf transparentes Messemanagement mit SAP Hybris Cloud for Customer

Rund 3 Millionen Besucher und 50.000 Aussteller bringt die Koelnmesse GmbH auf jährlich mehr als 80 Messen und Ausstellungen in der ganzen Welt zusammen. Kernaufgabe des Messegeschäfts ist es längst nicht mehr ausschließlich, Ausstellerfläche zu vermieten, sondern den Kunden Services rund um den perfekten Messeauftritt von der Anreise über den Standbau bis zu Marketing und Follow-up zur Verfügung zu stellen. Die Digitalisierung der Prozesse und Infrastruktur stehen aktuell im Mittelpunkt der stra-

tegischen Ausrichtung des Unternehmens. Mit Sybit hat Koelnmesse den Grundstein dafür gelegt und SAP Hybris Cloud for Customer in eine komplexe IT-Infrastruktur integriert. Das Resultat: schnellere, übersichtliche und flexible Vertriebsprozesse, ein klarer 360°-Blick auf Kunden, Veranstaltungen und Verkaufschancen, effiziente Prozesse bei der Zusammenarbeit mit externen Partnern und ein automatisiertes und innovatives Gebietsmanagement in über 100 Auslandsvertretungen.

## Short Facts



<b>Unternehmen:</b>	Koelnmesse GmbH
<b>Hauptsitz:</b>	Köln
<b>Branche:</b>	Handelsmessen
<b>Mitarbeiter:</b>	700
<b>Umsatz:</b>	321,2 Mio. Euro (Geschäftsjahr 2015)
<b>Lösungen:</b>	SAP Hybris Cloud for Customer, SAP HCI, SAP ERP, SAP HCP, SAP Hybris Marketing (Public Cloud)
<b>Anwender:</b>	400
<b>Projektdauer:</b>	15 Monate
<b>Einsatzbereich:</b>	Vertrieb, Messemanagement, Kundenservice, Auslandsvertretungen



## Die Aufgabe

Mit wachsender Anzahl an Messen, Veranstaltungen, Ausstellern, Besuchern und Leistungen war es für die Mitarbeiter aus Marketing, Messemanagement, Vertrieb und Kundenservice notwendig, eine CRM-Lösung einzuführen, die alle damit verbundenen Prozesse nachhaltig unterstützt. Im Laufe der Zeit waren individualisierte Prozesse rund um das Management der Kunden, Messen, Besucher und Partner entstanden, die keine vollständige Transparenz mehr ermöglichten. Für eine Optimierung der Abläufe galt es, mehr als zwei Millionen Kundendaten, Geschäftspartner und damit verbundene Belege sowie Attribute übersichtlich in einem einzigen System darzustellen. Messespezifische Prozesse und Regeln sollten etabliert werden.

Mit Integration an das SAP ERP und das Konfigurationstool HAPLA zur Planung der Messestände sollte der Überblick über

alle Angebote, Verkaufschancen und den Status quo der Messen gewährleistet sein. Die Anbindung an SAP Hybris Marketing bzw. SAP HCP war ein Baustein, um massenhafte Anlagen von Belegen in SAP Hybris Cloud for Customer zu ermöglichen.

Eine Herausforderung war die Abbildung des Gebietsmanagements mit mehr als 100 Auslandsvertretungen und einer daraus automatisierten Ableitung der Leads und Opportunities sowie der Kundenverantwortung an die zuständigen Mitarbeiter. Der Aufbau von intuitiv bedienbaren Reportingfunktionen auf Basis von SAP Hybris C4C Analytics und die damit verbundene Darstellung von Echtzeitdaten in Form von Dashboards ergänzen den End-to-End-Prozess aus der Perspektive des Controllings.



*[Mit dem AMK Fit Projekt haben wir uns ehrgeizige Ziele gesetzt – unter anderem die SAP Hybris Cloud for Customer-Einführung. Diese konnten wir nur mit einem Partner wie Sybit umsetzen, der die Prozesse ganzheitlich versteht und konsequent mit uns den Weg zu effizienten Vertriebsprozessen und erfolgreichem Messemanagement geht.]*

**Achim Stolzki**, Zentralbereichsleiter IT, Koelnmesse GmbH



## Lösung

- Weltweite Harmonisierung und Vereinheitlichung aller Daten in ein CRM-System durch Einführung von SAP Hybris Cloud for Customer
- Ablösung der bestehenden SAP CRM on Premises Lösung (CRM 4.0)
- Datenmigration aus SAP CRM 4.0 und SAP ERP
- 360°-Blick auf Kunden, Ansprechpartner, Messen, Veranstaltungen und Produkte durch:
  - Abbildung der Messen in SAP Hybris C4C und Verknüpfung der Messen mit den Ausstellern
  - Abbildung der jeweiligen Veranstaltungen zu den Messen mit individualisierten Opportunitytypen differenziert nach Branche und Segment
  - Differenzierte Abbildung von nationalen und internationalen Messen
- Abbildung und Verknüpfung der internen Ansprechpartner mit Zuständigkeits- und Vertretungsregelung
- Entwicklung eines Cockpits zur transparenten Darstellung aller relevanten Kundeninformationen
- Aufbau eines umfassenden Berechtigungs- und Rollensystems: individuelle Zugriffsrechte abhängig von Messe, Veranstaltung, Region und Branche abgestimmt auf das zu Grunde liegende Gebietsmanagement (automatisiert)
- Etablierung des Lead-to-Order-Prozesses für alle Vertriebsbereiche und Rollen
- Anbindung SAP ERP, SAP HCP, SAP Hybris Marketing, HAPLA via SAP HCI



## Highlights & Nutzen für den Kunden

- Erhöhte Datentransparenz und -qualität
- Einheitlicher Vertriebsprozess über alle Systeme
- Verkürzte Sales-Zyklen
- Integration der Auslandsvertretungen mit automatischer Zuschlüsselung via individuellem Gebietsmanagement
- Bessere Planbarkeit der Messen durch Abbildung systemübergreifender Prozesse
- Verbesserte Auswertungsqualität der Veranstaltungen
- Effiziente End-to-End-Prozesse dank Integration von SAP Hybris C4C, SAP ERP, SAP HCP und SAP Hybris Marketing
- Autarke Betreuung des Systems durch Koelnmesse durch Rückführung der individualisierten Prozesse in SAP-Standardstrukturen
- Komplette Ablösung von SAP CRM 4.0 durch SAP Hybris Cloud for Customer inklusive Migration von mehr als zwei Millionen Kundendaten in 15 Monaten
- Hohe Userakzeptanz dank umfangreicher Schulungen durch Sybit
- Transparenz und effizientes Vorgehen mit agiler Projektmethodik



*[ Sybit lieferte die passenden Konzepte für unsere Belange. Darin spiegelte sich ein tiefes Prozess- und Lösungs-Know-how wider, das auch die Stakeholder überzeugte. Aus meiner Sicht war das die Basis für unser erfolgreiches Projekt. ]*

**Gabriele Jenner**, Gruppenleitung Prozess & IT Anforderungsmanagement, Koelnmesse GmbH

## Koelnmesse GmbH

Die Koelnmesse ist Messeplatz Nr. 1 für zahlreiche Branchen. Besucher und Aussteller aus der ganzen Welt kommen nach Köln, um auf dem sechstgrößten Messegelände der Welt Produkte und Trends zu präsentieren und weltweit Geschäfte zu machen. Die Koelnmesse organisiert und betreut jedes Jahr rund 80 Messen, Ausstellungen, Gastveranstaltungen und Special Events in Köln und in den wichtigsten Märkten weltweit. An den in unterschiedlichem Turnus regelmäßig durchgeführten Veranstaltungen der Koelnmesse nehmen fast 50.000 ausstellende Unternehmen aus 123 Ländern sowie rund 3 Millionen Besucher aus 209 Staaten teil. Rund 2.000 Kongress-Veranstaltungen mit mehr als einer Million Besucher finden darüber hinaus in den Congress-Centren Nord und Ost der Koelnmesse sowie weiteren Kölner Locations statt.



## 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.

