

SAP Sales Cloud Einführung bei der emco Group

Case Study



Herausragende Vertriebsprozesse mit 360° Sicht auf die Kunden

emco Group: Vier Marken unter einem Dach

Vier starke Marken werden unter einem Dach vereint: emco Bad, emco Bau, emco Elektroroller und Novus Dahle Büro- und Befestigungstechnik. Mit über 1.200 Mitarbeitern und einem internationalen Vertriebsnetzwerk werden an vier Standorten Produkte in höchster Qualität hergestellt. Während sich emco Bad auf hochwertige Badausstattungen, Accessoires und innovative Waschplatzlösungen mit höchstem Designanspruch spezialisiert, stellt emco

Bau unter anderem Teppichmatten, Schwimmbadroste und Eingangsmattensysteme her. Um Kunden zusätzlich die tägliche Büroarbeit zu erleichtern, werden unter der Marke Novus Dahle innovative Büroartikel, Aktenvernichter, Heftgeräte & Co. angeboten. Zudem leistet der vierte Geschäftsbereich mit der Herstellung von emissionsfreien Elektrorollern einen wertvollen Beitrag zu mehr Mobilität, Flexibilität und Nachhaltigkeit.



Firma:	emco Group
Hauptsitz:	Lingen
Industrie:	Metallindustrie
Mitarbeiter:	1.200
Umsatz:	160 Mio. EUR €
Lösungen:	SAP Sales Cloud



360° Sicht auf den Kunden – It's showtime

Der Vertrieb von emco ist nun für erfolgreiche Kundenauftritte perfekt ausgestattet: Technisch betrachtet, stellt die SAP Sales Cloud eine wichtige Brücke zwischen den Kundenstammdaten aus dem Backoffice und der Verkaufsfond dar. Das bedeutet, dass dem Außendienst von nun an alle relevanten Informationen auf mobilen Endgeräten zur Verfügung stehen und diverse Daten direkt am Point of Sale (POS) gepflegt und angelegt werden können – von

der Erfassung von Leads bis hin zur Pflege von Opportunities. Dadurch wird eine 360° Sicht auf Kunden geschaffen. Die fokussiertere Marktbearbeitung ermöglicht dabei eine deutlich gezieltere Kundenkommunikation. Zudem wird durch die automatisierte Aufgabenzuweisung ein modernes, kollaboratives Arbeiten ermöglicht. Dadurch wird auch in Zukunft eine professionelle, umfassende Kundenbetreuung sichergestellt.

Herausforderungen

- Ablösung einer eigenentwickelten Lösung im Bereich CRM
- Keine einheitliche Sicht auf Kunden über alle Geschäftsfelder hinweg

Vorteile

- Zukunftssichere, cloudbasierte Lösung
- Einführung einer Standardlösung zum Erhalt der Updatefähigkeit und Wartbarkeit
- Standortübergreifende Nutzung über alle Geschäftsfelder der emco Group hinweg

Lösungen

- SAP Sales Cloud (SAP C/4HANA)
- SAP Cloud Platform
- Training on the job – Technische Einweisung der emco Mitarbeiter
- Verbessertes Opportunity- und Leadmanagement
- Automatisierte Vertriebsprozesse
- Modernes, kollaboratives Arbeiten
- Intelligente Reportingfunktionen

SAP Sales Cloud erfolgreich integriert – Eine Lösung für alle Geschäftsfelder

Für den Ausbau wertvoller Kundenbeziehungen sollte, eine innovative Lösung im Bereich Customer Relationship Management den Vertriebsprozess optimieren – und das über alle Geschäftsfelder hinweg. Mit der SAP Sales Cloud wurde dieser Wunsch realisiert: Von der Planung über die Durchführung bis hin zur Nachbereitung von Kundenterminen sorgen von nun an systemgestützte Tools für glänzende Vertriebsprozesse. Vom ersten Kick-Off bis zum

Go-live wurde die Lösung gemeinsam mit den erfahrenen itelligence Experten in nur 6 Monaten über die SAP Cloud Platform integriert. So konnten die neuen Funktionalitäten zeitnah unter Beweis gestellt werden. Neben der Erfassung von Kundendaten in einer zentralen Lösung, profitiert emco von intelligenten Forecast- Features und ist nun bereit für den Vertrieb 4.0.

[Unsere Unternehmensphilosophie verfolgt drei Grundsätze: Qualität, Funktionalität und Design – außerdem legen wir Wert auf ausgebildete Fachkräfte und orientieren uns an den Wünschen unserer Kunden. Dazu setzen wir auf die SAP Sales Cloud, eingeführt durch itelligence. Mit der Cloud-Lösung ist unser Vertrieb für die Kundenkommunikation technisch bestens ausgestattet.]

sagt Klaus Laake, IT-Leiter, emco Group

Wir schreiben Erfolgsgechichte – Customer Relationship auf höchstem Niveau

Die für den Außendienst relevanten Daten können auch offline abgerufen werden – für mehr Flexibilität. Mit der SAP Sales Cloud erhält aber nicht nur der Vertrieb, sondern auch das Management eine vollumfängliche Sicht über Ergebnisse und Folgeaktivitäten. Zusammen mit itelligence soll weiterhin an der professionellen, serviceorientierten Kundenberatung und -betreuung gefeilt werden. In diesem Sinne profitiert emco von der über 30-jährigen Expertise

der itelligence sowie der kompetenten Beratung im Hinblick auf die SAP Marketing Cloud und SAP Service Cloud aus der SAP C/4HANA Suite. Dadurch soll das Kundenerlebnis stetig verbessert werden. Zusätzlich profitieren durch den globalen Rollout des bereits genutzten CRM-Systems schon bald alle emco Standorte von den weitreichenden Funktionalitäten. Das nennen wir Vertrieb!

emco Group

Die emco Group bedient die Marktfelder „architecture“, „worklife“ sowie „mobility“. Das Unternehmen präsentiert sich in diesen weltweit als führender Anbieter von maßgeschneiderten Lösungen aus Technik und Design. Dem steigenden Wettbewerbsdruck auf den internationalen Märkten begegnet das mittelständische Familienunternehmen mit kontinuierlichen Verbesserungsmaßnahmen und Investitionen in zukunftsorientierte Projekte.



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 250 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-20Q3-001 | Stand: Juli 2020

Bildnachweise:
 emco group