

SAP Hybris Sales Cloud-Einführung

Case Study



Sieben Millionen Daten in die Cloud überführt:

TRUMPF optimiert globale Vertriebs- und Marketingprozesse mit SAP Hybris

Als Markt- und Technologieführer bei Werkzeugmaschinen und Lasern für die industrielle Fertigung wirkt die TRUMPF Gruppe mit ihren Innovationen in nahezu jeder Branche. Ihre Softwarelösungen ebnen den Weg in die Smart Factory, in der Industrieelektronik ermöglicht der Konzern weltweit Hochtechnologieprozesse. Die Produktionstechnik weiter zu entwickeln, sie wirtschaftlich, präzise, zukunftssicher und vernetzt zu gestalten sieht das Traditionsunternehmen als seine Kernaufgabe. Dazu zählt auch die transpa-

rente und effiziente Kundenbetreuung. Diese war mit dem CRM-Altssystem nicht mehr ausreichend gewährleistet. Darum entschieden sich IT und Fachbereich für die Einführung der SAP Hybris Sales Cloud gemeinsam mit dem Beratungs- und Implementierungspartner Sybit. Mit Einführung der Lösung wurden die Marketing- und Vertriebsprozesse in Zentrale und Tochtergesellschaften deutlich verbessert und damit die digitale Vernetzung in der eigenen Wertschöpfung weiter vorangetrieben.

Short Facts

Unternehmen:	TRUMPF Gruppe
Hauptsitz:	Ditzingen
Branche:	Maschinenbau
Mitarbeiter:	12.000
Umsatz:	3,1 Mrd. Euro (Geschäftsjahr 2017)
Lösungen:	SAP Hybris Sales Cloud, SAP ERP
Einsatzbereich:	Vertrieb, Marketing



Aufgabe

Das CRM-Altssystem war 20 Jahre im Einsatz gewesen. Mittlerweile war es den technologischen Anforderungen an ein CRM-System nicht mehr gewachsen und konnte die Marketing- und Vertriebsprozesse nicht zufriedenstellend abbilden. Gleichzeitig verfügte es mit rund 425.000 Ansprechpartnern, 170.000 Firmen, 600.000 Aktivitäten,

350.000 Dokumenten, 180.000 Angeboten und vielem mehr über insgesamt sieben Millionen Datensätze – wertvolle Informationen, die es zu erhalten und in das neue System zu überführen galt, um sie am Ende des Projekts einer Vielzahl von Anwendern zur Verfügung zu stellen.

Anforderungen

Technisch

- Nahtlose Realisierung von insgesamt zehn Schnittstellen, unter anderem SAP ERP, Outlook, Service-System und Angebotskonfigurator
- Echtzeitdatenverfügbarkeit in Zentrale und Tochtergesellschaften sicherstellen, damit Vertriebsleiter sich auf Basis derselben Daten auch kurzfristig und effizient abstimmen können
- Mobile Verfügbarkeit auf Laptop, Tablet, Smartphone für den Außendienst, um stets Zugriff auf aktuelle Kundendaten, Opportunities, Angebote und Aktivitäten zu ermöglichen
- Gewährleistung der landesspezifischen Sicherheitsrichtlinien, unter anderem hinsichtlich Datensicherheit durch geeigneten Standort der SAP Cloud-Server in Deutschland

Fachbereich

- Einfache Datenpflege sowie eine ganzheitliche Sicht auf kundenbezogene Daten
- Etablieren einer zentralen Datenbasis für weltweite Vertriebssteuerung in Echtzeit
- Abschaffen der parallelen Datenpflege in verschiedenen Systemen durch effiziente Datenpflege in einem einzigen System mit automatischer Synchronisation
- Verbessertes Lead- und Opportunitymanagement zur effizienten Bearbeitung und Weiterentwicklung von Messeleads und Verkaufschancen
- Sicherstellen einer hohen User-Akzeptanz unter anderem durch intuitive Bedienbarkeit des neuen Systems
- Jederzeit ein ganzheitlicher Blick auf die im Einsatz befindlichen TRUMPF-Produkte



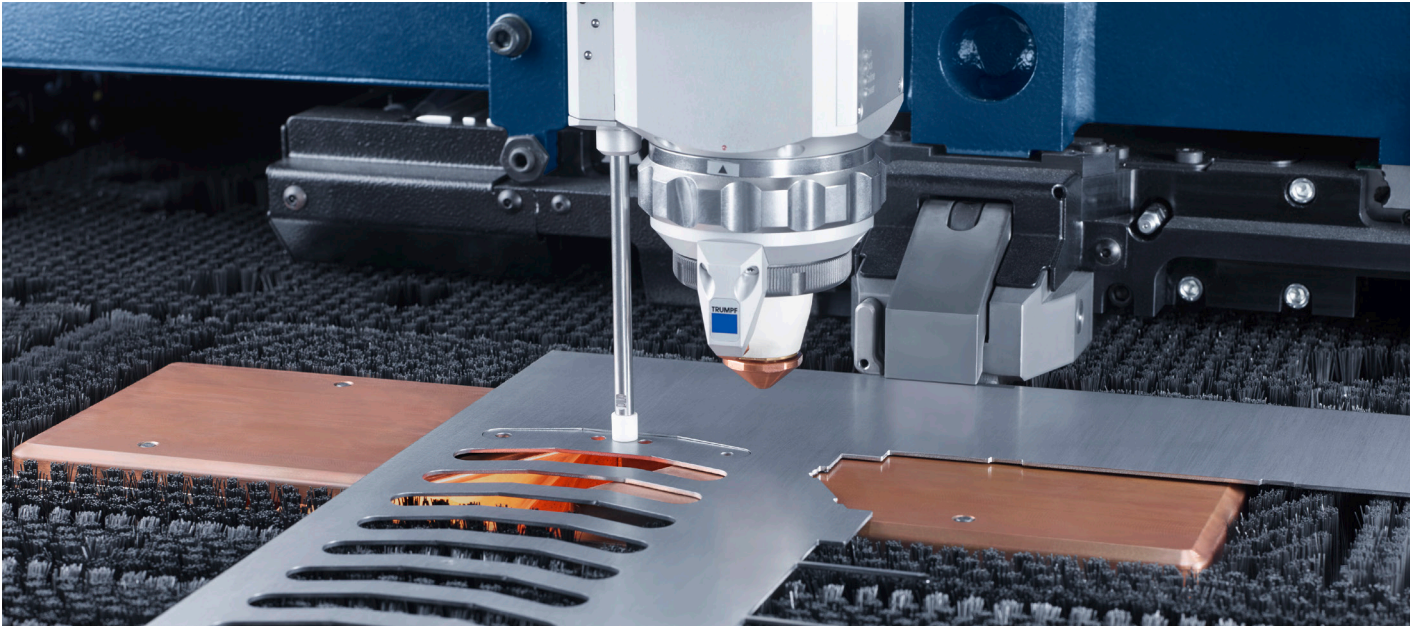
Lösung

Um die Anforderungen an ein neues System zu definieren, stand am Anfang des Projekts eine IST-Analyse der bis dahin eingesetzten CRM-Lösung – unter Einbeziehung mehrerer Tochtergesellschaften. Diese ergab, dass sowohl Kampagnen-, Lead- und Opportunitymanagement als auch die Auftragsabwicklung nur unzureichend abgebildet waren und so die Effizienz einschränkten. In weiteren Workshops mit Mitarbeitern aus den Bereichen IT, Marketing und Vertrieb, vom Innen- über den Außendienst bis hin zum Vertriebsleiter, wurde der SOLL-Prozess erarbeitet. Die Ablösung des CRM-Altsystems – und damit die Vereinheitlichung der Kundendaten – sollte durch eine schrittweise Einfüh-

rung der SAP Hybris Sales Cloud in der Zentrale sowie den Tochtergesellschaften innerhalb von 24 Monaten durchgeführt werden. Die Datenmigration wurde aufgeteilt in eine initiale Migration und regelmäßige Delta-Migrationen für die neu hinzugekommenen Daten. Innerhalb des CRM-Systems wurde eine übersichtliche Abbildung der registrierten Produkte sowie aller E-Mails, Termine, Firmen, Kontaktpersonen und der verknüpften Opportunities sichergestellt. Intensives Coaching durch Projektpartner Sybit und interne Change Management-Kampagnen sorgten für eine hohe Nutzerakzeptanz und reibungslose Abläufe.

[Die Datenmigration war eine echte Herausforderung – mit Sybit an unserer Seite haben wir sie gut bewältigt. Grundsätzlich sollten Unternehmen bei der Einführung eines neuen CRM-Systems über einen minimum viable product approach nachdenken, wenn die Situation es zulässt.]

sagt Peter Schulz, IT-Projektleiter CRM, TRUMPF Gruppe.



Herausforderungen

- Datenmigration von mehr als 7 Millionen Daten
- Geplant: Internationaler Roll-out mit einer Vielzahl von Usern
- Einheitliche Datennutzung in Echtzeit: Realisierung von zehn Schnittstellen und übersichtliche Abbildung der Informationen im CRM

Herausforderung Change Management

Das Altsystem sollte nach 20 Jahren intensiver Nutzung abgelöst werden. Um die Nutzer für die neue Lösung zu begeistern, wurde großer Wert auf die Usability gelegt. Außerdem schulte der Fachbereich Key User und unterstützte den Prozess durch eine interne Kommunikationskampagne: via Online-Stream wurden Webinare und Übungen übermittelt, via Intranet informiert, FAQs und Schulungsunterlagen bereitgestellt sowie in der Firmenzeitschrift berichtet. Das hat sich gelohnt: Heute nutzen die ersten Mitarbeiter in den Pilotländern Schweiz und Taiwan die SAP Hybris Sales Cloud täglich.

[Meine strategische Empfehlung für ein solches Projekt: zügig herangehen, schnell durchführen und den richtigen Partner finden – am besten jemanden wie Sybit. Hier haben wir eine große Offenheit für unsere Vorschläge erfahren. Daraus ist ein lösungsorientierter Austausch entstanden, der das Projekt deutlich vorangebracht hat.]

sagt Magdalena Blisch, Fachliche Projektleitung, TRUMPF Gruppe

TRUMPF Gruppe

Das Hochtechnologieunternehmen TRUMPF bietet Fertigungslösungen in den Bereichen Werkzeugmaschinen, Lasertechnik und Elektronik. Die digitale Vernetzung der fertigen Industrie treibt der Konzern durch Beratung, Plattform- und Softwareangebote voran. TRUMPF ist Technologie- und Marktführer bei Werkzeugmaschinen für die flexible Blechbearbeitung und bei industriellen Lasern.



Sybit

CX - Kunden erreichen, gewinnen, begeistern! Ideen und Innovation treiben uns an. Deshalb gehören wir zu den besten Digitalagenturen Deutschlands und seit Sommer 2018 auch zur itelligence group. Unsere Überzeugung: Unverwechselbare Kundenerlebnisse sind heute der entscheidende Wettbewerbsvorteil! Genau aus diesem Grund konzentrieren wir uns mit Leidenschaft auf unsere Stärke: **Customer Experience Management.**

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.

