

Kundenmanagement mit Intrexx

Kundenmanagement 2.0 – SAG ersetzt mySAP CRM durch webbasiertes Vertriebsportal

Die SAG GmbH gehört zu den führenden Service- und Systemlieferanten für die energietechnische Infrastruktur von Versorgungs- und Industrieunternehmen in Deutschland. Ein Grundstein des Firmenerfolges ist der Einsatz neuester Technologien. Auch beim Kundenmanagement geht man neue Wege: als eines der ersten Unternehmen ersetzt SAG mySAP CRM durch ein webbasiertes Vertriebsportal, das alle Aspekte des Kundenmanagements umfassend abbildet.

Seit ihrer Gründung vor über 90 Jahren ist SAG maßgeblich am Auf- und Ausbau der elektrischen Übertragungs- und Verteilnetze in Deutschland und international beteiligt. Um eine größtmögliche Kundennähe zu gewährleisten, ist SAG in Deutschland mit rund 80 Standorten flächendeckend präsent. Im Kerngeschäft erwirtschaftet die SAG mit etwa 5.400 Mitarbeitern einen Umsatz von ca. 800 Mio. Euro. Zu den etwa 45.000 Kunden der SAG zählen vor allem Energieversorger, Stadtwerke und Industriebetriebe. Kernmärkte sind Deutschland und Europa.

Die kompetente Betreuung der Kunden ist für SAG seit jeher von größter Bedeutung. Bei einem Kundenstamm von etwa 45.000 Kunden ist das Kundenmanagement jedoch eine große Herausforderung – allein die Zahl der jährlich erstellten Angebote bewegt sich zwischen 15.000 und 20.000. Um bei diesen Zahlen den Überblick zu behalten und auf die Bedürfnisse jedes Kunden individuell eingehen zu können, ist SAG auf ein CRM-System angewiesen, das reibungslos funktioniert und alle wichtigen Daten zu Kunden und Aufträgen übersichtlich bereitstellt.

Nachdem man sich 2006 von der RWE Gruppe getrennt und sich die Mitarbeiterzahl dadurch reduziert hatte, wurde ein Strategiewechsel im CRM-Bereich nötig. Bis zu diesem Zeitpunkt hatte man das Kundenmanagement der SAG über die CRM-Lösung von SAP (mySAP CRM) abgewickelt. Diese Lösung war für SAG alleine allerdings nun zu komplex und unflexibel geworden. Deshalb begann man mit der Suche nach einer Alternative. Im Gegensatz zur alten Lösung sollte das neue Kundenmanagement vor allem einfach zu bedienen sein und den Mitarbeitern im Vertrieb umfassende Informationen zu den einzelnen Kunden und Angeboten schnell und übersichtlich zur Verfügung stellen.

Die Vertriebsprozesse der Geschäftsbereiche „Services Inland“ (SI), „Schaltanlagenbau“ (SAB), „Leitungsbau“ (LB) und des „Centers für Geo-Informationstechnologie“ (CeGIT) sollten vor allem durch eine einfachere Erfassung der Kundendaten in den jeweiligen Angebotsphasen optimiert werden. Dabei war es SAG wichtig, den gesamten Lebenszyklus eines Angebots im System verfolgen zu können. Angebotsübersichten und individuelle Reports sollten sehr schnell erstellt werden können. Zudem sollte die Pflege der Daten sowie die Wartung des Systems deutlich einfacher möglich sein, damit sich die Kosten reduzieren. Anpassungen sollten unkompliziert vorgenommen werden können, um so eine größtmögliche Flexibilität zu gewährleisten. Wie bei mySAP CRM sollte auch bei dem neuen Kundenmanagement die Anbindung an das vorhandene SAP ERP-System einfach möglich sein, um dadurch Kunden und Angebote durchgängig und medienbruchfrei abzubilden und auf diese Weise die gesamte Prozesskette der Angebotserstellung zu verzahnen. Um dies auch über die Standortgrenzen hinweg zu gewährleisten, sollte die künftige Lösung zudem webbasierend sein.



Firma: SAG GmbH
www.sag.de

Standort: Hauptstandort: Langen, Deutschland, rund 80 weitere Standorte in Deutschland, Frankreich, Tschechien, Polen und Ungarn

Branche: Energie-Dienstleistungen

Marktstellung: Marktführer

Jahresumsatz: ca. 800 Mio. Euro

Mitarbeiter: 5.435

ERP-System: SAP R/3

Produkte und Services:

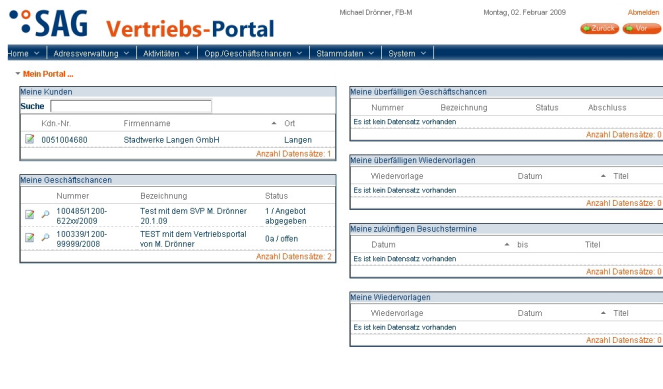
Intrexx
Business Adapter for SAP
Reports für Intrexx
United Planet Fachbücher

Partner: QuinScape GmbH
www.quinscape.de

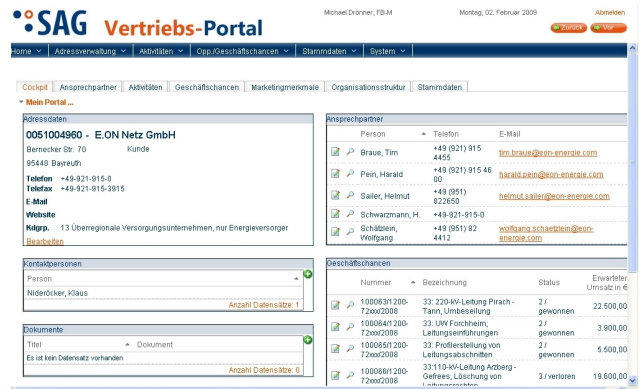


„Ich bin davon überzeugt, dass die Zukunft des Kundenmanagements eindeutig im Portalbereich liegt. Ganz einfach, weil man mit einer Portallösung wie Intrexx viel mehr Möglichkeiten hat. Wir würden auf jeden Fall alles wieder genauso machen!“

Michael Dröner, Leiter e-Business Abteilung, SAG GmbH



Die Startseite des Vertriebsportals



Alle Kundendaten auf einen Blick

Nach einer intensiven Evaluation des kompletten CRM-Markts erkannte man, dass es keine CRM-Lösung gab, die die hohen Ansprüche der SAG an ihr Kundenmanagement erfüllen würde. Aus diesem Grund begann man mit der Suche nach Alternativen und entschied sich schließlich für den Aufbau eines Vertriebsportals mit der branchenunabhängigen Portalsoftware Intrexx. „Mit Intrexx haben wir die perfekte Lösung zum Aufbau eines umfassenden Kundenmanagement-Systems gefunden. Mit dem Portal konnten wir exakt die Anforderungen umsetzen, die wir an ein Kundenmanagement-System haben. Dank der umfangreichen Funktionalitäten ist es möglich, selbst äußerst komplexe Geschäftsprozesse im Portal abzubilden. Da Intrexx auf jedem Betriebssystem läuft und man auch bei der Wahl seiner Datenbank frei ist, ist man vollkommen unabhängig und flexibel. Dies zeichnet Intrexx vor allem gegenüber anderen Portallösungen aus, mit denen man nicht nur an das Betriebssystem sondern ebenfalls an die Datenbank gebunden ist“, erläutert Michael Dröner, Leiter der e-Business Abteilung der SAG GmbH, die Entscheidung zugunsten von Intrexx.

Im Rahmen einer detaillierten ROI- und Wirtschaftlichkeitsplanung wurden schließlich alle Anforderungen an das neue System zusammengetragen und mit den einzelnen Geschäftsbereichen abgestimmt. Nachdem die Geschäftsleitung den Startschuss für das neue SAG-Vertriebsportal (SVP) gegeben hatte, wandte man sich zur Umsetzung des Projekts an das Intrexx-Partnerunternehmen Quin-Scape GmbH in Dortmund. Gemeinsam wurde ein Prototyp des Portals erstellt, der schon bald von den Key-Usern der betroffenen Geschäftsbereiche getestet werden konnte. Auf Basis dieser Erfahrungen begab man sich an die Umsetzung des Projekts. Nachdem man die Alt-Daten aus mySAP CRM in das neue System integriert und die Mitarbeiter im Umgang mit der neuen Lösung geschult hatte, konnte das SAG-Vertriebsportal in den Produktiv-Betrieb genommen werden. Aufgrund einer detaillierten Planung nahm die Integration der Daten aus dem alten mySAP CRM in das neue Vertriebsportal lediglich etwa einen halben Tag pro Niederlassung in Anspruch.

Im Zuge der Einführung des SVP konnte das System der SAG nun ebenfalls dahingehend umgestellt werden, dass es nur noch eine zentrale Datenbank gibt, die alle Kundendaten umfasst. Durch die Datenbankunabhängigkeit von Intrexx war es dabei möglich, die bisherige Datenbank durch eine lizenzkostenfreie PostgreSQL Datenbank zu ersetzen. „Die Betriebskosten für die neue Datenbank sind jetzt fast null. Da alles über das Portal abgewickelt wird, müssen wir uns nicht einmal um die Administration selbst kümmern. Sogar die Installation der Datenbank hat Intrexx automatisch vorgenommen. Das hat uns absolut überzeugt“, so Michael Dröner.

Nutzen:

- Umfassende Kundenmanagementlösung
- Schnelle Informationsfindung
- Einheitlicher Informationsstand im Unternehmen
- Freie Auswahl von Betriebssystem und Datenbank
- Flexibel anpassbar und erweiterbar
- Keine Client-Installation nötig
- Detaillierte Auswertungsmöglichkeiten
- Kaum Schulungsaufwand
- Kostenbewusste Lösung

SAG Vertriebs-Portal

Home | Adressverwaltung | Aktivitäten | Geschäftschancen | Vertrieber | News

Cockpit | Stammdaten | Ansprechpartner | Aktivitäten | **Geschäftschancen** | Hinweise & Vertrieb.

51000125
ABB AG Calor Emag Mittelspannungsprodukte

Sache nach Geschäftschancen (nach Bezeichnung):

Nr.	Bezeichnung	Eingang	Abgabe	Abschluss	Status	SAG-Projektleiter	Erwart. Umsatz in €	Wahrsch. in %	Org.-Einheit
80856	11610 LVL MONTAGE ABB RASSELSTEIN	24.07.2007	24.07.2007		Offen	Bernd Breiweiser			1200-1180x
64742	MONTAGE 110-KV FREILUFTFELDERDEMONTAGE	17.05.2006			Verloren				EL Süd

Anzahl Datensätze: 2

Übersicht „Geschäftschancen“

Opportunity / Geschäftschance erfassen

Nr. 100485/1200-6220/2009

Kunde: E.ON Netz GmbH Betriebszentrum Bamberg

Phase: Angebotsphase

SAG-Kontaktperson - vertrieblich: Dröner, Michael

Ansprechpartner (technisch): Eichhorn, Manfred

Status: 1 / Angebot abgegeben

SAG-Projektleiter: Muster-Dröner-Test

Ansprechpartner (kaufmännisch): Eichhorn, Manfred

Status seit: 21.01.2009

Eingang: 20.01.2009

Abgabe: 20.01.2009 10:05

Abschluss: 20.04.2009

Laufzettel (PDF): Laufzettel-20090702-131637.pdf

Bezeichnung: Fest mit dem SVP M. Dröner 20.1.09

Organisationsseinheit: 1200-6220- RB Ergolding

vorwiss. Angebotssumme in €: 0,00

Angebotssumme (erw. Umsatz) in €: 10.000,00

Beschreibung: Fest von H. Dröner

Wahrscheinlichkeit in %: 0 (öffentl. Ausschreibung)

Dokumente zu dieser Geschäftschance

Titel: Dokument

Es ist kein Datensatz vorhanden

Anzahl Datensätze: 0

Zusatzdaten ein-/ausblenden

Schnelle Erfassung der Geschäftschancen

Alle Daten aus dem alten CRM-System wurden in das neue System integriert. Nun verfügt jeder Vertriebsmitarbeiter an allen Standorten über den gleichen Kunden-Datenbestand. Diese unternehmensweite Verzahnung ermöglichte es, wichtige Geschäftsprozesse wie bspw. das Verfahren der Angebotserstellung unternehmensweit zu standardisieren und so die innere Prozesskette zu schließen. Die Übersichtlichkeit und Transparenz der Vorgänge konnte dadurch deutlich erhöht werden.

Von Beginn an wurde bei der Einführung des SVP großer Wert auf die Nutzerfreundlichkeit gelegt. Da die Bedienung der Software an sich bereits nahezu selbsterklärend ist, ist das neue SVP sehr viel einfacher bedienbar als mySAP CRM. Die Umschulung der etwa 300 Mitarbeiter, die mit dem neuen Vertriebsportal arbeiten, gestaltete sich deshalb äußerst unkompliziert und nahm in den meisten Fällen nicht länger als einige Stunden in Anspruch. Anstelle der drei Ordner umfassenden Bedienungsanleitung des mySAP-CRM wurde jedem Mitarbeiter ein etwa 10-seitiger Übersichts-Flyer im A5 Format ausgehändigt. Alle Daten lassen sich nun viel schneller finden als zuvor und werden sehr übersichtlich dargestellt, was für eine breite Akzeptanz bei den Mitarbeitern sorgt. Um diese noch weiter zu fördern, werden die Mitarbeiter aktiv durch weitere Vor-Ort-Termine an der Weiterentwicklung des Portals beteiligt. Durch die unkomplizierte Anpassbarkeit der Lösung können Wünsche und Anforderungen der Mitarbeiter schnell umgesetzt werden.

Der Erfolg des SVP ist schon jetzt deutlich sichtbar: Einerseits ermöglicht das neue CRM-System einen noch besseren Kundenservice, da es nun sehr viel umfassendere und leichter zugängliche Informationen zu allen Kunden und Angeboten enthält. Neben den allgemeinen Kundendaten wie Adresse, Organisationsstruktur, Ansprechpartner und zuständiger SAG-Kontaktperson werden ebenfalls die Geschäftschancen, Aktivitäten (z.B. Kundenbesuche) und Marketingmerkmale (z.B. geplante Marketingaktionen) im SVP festgehalten und mit Workflows verknüpft. Zusätzlich können jedem Eintrag Dokumente wie eMails des Kunden oder angebotsbegleitende Dokumente hinzugefügt werden. All diese Informationen werden dem Mitarbeiter übersichtlich angezeigt, wenn er den Kundennamen im System eingibt. Neue Ansprechpartner können sehr einfach in einer Applikation erfasst werden, die in Form einer Visitenkarte aufgebaut ist. Nachdem der Ansprechpartner im Portal angelegt wurde, kann der Kontakt zudem über eine spezielle Schnittstelle direkt in Outlook importiert werden.

Vertriebs-Portal Michael Dröner, FB-M Montag, 02. Februar 2009 Abmelden

[Home](#) | [Adressverwaltung](#) | [Aldi-Äbten](#) | [Opp./Geschäftschancen](#) | [Stammdaten](#) | [System](#)

Übersicht der Opportunity/Geschäftschancen

Nr.	Kunde	Bezeichnung	Projektleiter (Namenssuche)	Status	Org. Einheit	Fähren
		test		[alle]	[alle]	[Filter aktiv]
				Phase		
				[alle]		

Nr.	Kunde	Bezeichnung	Eingang	Abschluss	Abgabe	Erwart. Umsatz in €	Wahrschein.	Status	Laufzeit (PDF)	Kostenstelle
	1004891200-822a2009	E.ON/Netz GmbH Betriebszentrum Bamberg	20.01.09	20.04.09	20.01.09	10.000,00	öffentl. Ausschreibung	1 / Angebot abgegeben		1200-622a
	10034711200-731a2009	Stadtwerke Frankfurt GmbH	08.01.09	08.04.09	08.02.09	4.500,00	gute Chance	Ob/In Bearbeitung		1200-731a
	1003402800-7000102008	TEST mit dem Vertriebsportal von M. Dröner	15.12.08	15.03.09	15.01.09	0,00	öffentl. Ausschreibung			2800-70001
	1003391200-999992008	Stadtwerke Langen GmbH	12.12.08	31.03.09	12.02.09	150.000,00	geringe Chance	Ga / offen		1200-282a

[export](#) [Anzahl Datensätze: 4](#)

Schnelle Auswertungen durch Exportfunktion nach Excel

Darüber hinaus liefert das SVP umfassende Informationen darüber, wie ein bestimmter Auftrag generiert wurde. Unter anderem ist ersichtlich, wie der Erstkontakt zustande kam, ob es Mitbewerber gab und wie der Auftrag abgewickelt wird. Auch die Aufträge, bei denen man sich nicht gegen die Mitbewerber durchsetzen konnte, werden im Vertriebsportal erfasst. Die Erstellung von Auswertungen ist dabei sehr einfach möglich, da alle Übersichtsseiten des SVP ebenfalls als PDF erstellt oder in Excel exportiert werden können. Auf diese Weise erhält das Unternehmen jederzeit einen detaillierten Überblick über alle gewonnen und verlorenen Geschäftschancen und kann seine Angebote noch individueller nach den Wünschen der Kunden ausrichten.

„Da die Angebotserfassung im Portal sehr einfach und schnell vonstatten geht, nutzen alle Mitarbeiter diese Möglichkeit gern. Dadurch und durch die Zentralisierung des Datenbestandes war es uns möglich, den SAG-Angebotsprozess zu standardisieren und auf diese Weise sowohl schneller als auch transparenter zu gestalten. Durch die unkomplizierte Pflege und Wartung der neuen Lösung konnten die Kosten für den Betrieb des Kundenmanagementsystems zudem signifikant reduziert werden. Kosten für die Datenbank fallen aufgrund des Wechsels auf die lizenzfreie PostgreSQL Datenbank nun nicht mehr an. Aufgrund all dieser Verbesserungen gehen wir davon aus, dass sich die geleisteten Investitionen in das SVP bereits in den ersten 15 Monaten nach der Einführung amortisiert haben“, fasst Michael Dröner die Vorteile des Vertriebsportals zusammen und fügt hinzu: „Ich bin davon überzeugt, dass die Zukunft des Kundenmanagements eindeutig im Portalbereich liegt. Ganz einfach, weil man mit einer Portallösung wie Intrexx viel mehr Möglichkeiten hat. Wir würden auf jeden Fall alles wieder genauso machen!“

Das SAG-Vertriebsportal ermöglicht einen deutlich umfassenderen Kundenservice als es vergleichbare CRM-Lösungen bislang gestatten. Die Vertriebsmitarbeiter können sich detailliert über die Kunden des Unternehmens informieren und so individuell auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene Angebote erstellen. Dabei ist sowohl die Erfassung von als auch die Suche nach allen Informationen äußerst schnell und unkompliziert möglich. Da die Lösung webbasiert ist, sorgt sie standortübergreifend für einen einheitlichen Informationsstand im Unternehmen - eine Client-Installation auf den Endgeräten der User ist dafür nicht einmal mehr nötig. Sogar die mobile Bereitstellung der Kundendaten ist für die Zukunft denkbar. Die Flexibilität der Software ermöglicht es zudem, sehr schnell auf neue Anforderungen und Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter zu reagieren.