

## Kundenmanagement mit Intrexx

# Kundenmanagement 2.0 – SAG ersetzt mySAP CRM durch webbasierendes Vertriebsportal

### SAG GmbH

Die SAG GmbH gehört zu den führenden Service- und Systemlieferanten für die energietechnische Infrastruktur von Versorgungs- und Industrieunternehmen in Deutschland. Um eine größtmögliche Kundennähe zu gewährleisten, ist SAG in Deutschland mit rund 80 Standorten präsent. Im Kerngeschäft erwirtschaftet die SAG mit etwa 5.400 Mitarbeitern einen Umsatz von ca. 800 Mio. Euro.

### Anforderung

Nach der Trennung von der RWE Gruppe 2006 war das bisherige Kundenmanagement (mySAP CRM) für SAG alleine zu komplex und unflexibel geworden. Deshalb begann man mit der Suche nach einer Alternative, welche die Kundeninformationen übersichtlich zur Verfügung stellen und den gesamten Lebenszyklus eines Angebots im System abbilden sollte. Die künftige Lösung sollte zudem eine Schnittstelle zu dem SAP ERP-System beinhalten, um z.B. Kundendaten zwischen beiden Systemen auszutauschen und so eine doppelte Datenpflege zu vermeiden.

### Lösung

Da kein klassisches CRM-System alle Anforderungen der SAG erfüllen konnte, entschied man sich für den Aufbau eines SAG Vertriebsportals (SVP) mit der Portalsoftware Intrexx. Zur Umsetzung des Projekts wandte man sich an das Intrexx-Partnerunternehmen QuinScape GmbH. Nach dem Startschuss wurden alle relevanten Daten (Kunden, Ansprechpartner, Geschäftschancen, Verkaufsorganisation) aus dem mySAP CRM 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 zu standardisieren und so die innere Prozesskette zu schließen. Der Intrexx Business Adapter für SAP sorgt dafür, dass dies im Bereich der Kundendaten komplett ohne Medienbrüche möglich ist. Alle Daten lassen sich nun viel schneller finden als zuvor und werden sehr übersichtlich dargestellt. Neben den allgemeinen Kundendaten werden nun ebenfalls die Geschäftschancen, Aktivitäten und geplante Marketingaktionen im SVP festgehalten und mit Workflows verknüpft. Zudem liefert das SVP umfassende Informationen darüber, wie ein bestimmtes Angebot generiert wurde bzw. warum und an wen dieses verloren wurde. Die Erstellung von Auswertungen ist sehr einfach möglich, da alle Übersichtsseiten des SVP in PDF erstellt oder nach Excel exportiert werden können. Die Flexibilität der Software ermöglicht es zudem, sehr schnell auf neue Anforderungen und Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter zu reagieren.

### Nutzen:

- Umfassende Kundenmanagementlösung
- Schnelle Informationsfindung
- Flexibel anpassbar und erweiterbar
- Kostenbewusste Lösung
- Detaillierte Auswertungsmöglichkeiten
- Kaum Schulungsaufwand



**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