

SAP C4C im Einsatz bei der MVV EnergySolutions GmbH

Cloud-Anwendung unterstützt den Vertrieb

CRM | Mit der Einführung von SAP C4C ist MVV EnergySolutions eines der ersten Unternehmen im deutschen Energiemarkt, das mit einem CRM im Hybrid-Modus live gegangen ist. Die Kombination des vorhandenen SAP-CRM-Systems On Premise mit der Cloud-Anwendung bringt der Vertriebsmannschaft klare Vorteile. Die aufwendige und komplizierte Pflege von Excel-Tabellen sowie zeitintensive Abstimmungen und Übergaben per E-Mail gehören der Vergangenheit an. An ihre Stelle ist die medienbruchfreie und plattformunabhängige Dokumentation der Vertriebsaktivitäten getreten.



Die im September 2016 nach nur zwölf Wochen Projektlaufzeit produktiv geschaltete Lösung „SAP Hybris Cloud for Customer“ (C4C) unterstützt die Zusammenarbeit der MVV EnergySolutions GmbH mit dem Vertrieb des Partnerunternehmens und LED-Spezialisten Luminatis. „Um mit den Anforderungen des Marktes Schritt halten zu können, haben wir uns bewusst zweistufig aufgestellt. Neben dem Vertrieb unserer individuellen Lösungen für Industrie, Gewerbe und Mittelstand über unsere Mitarbeiter setzen wir auf einen spezifischen Fachvertrieb durch unsere Partner. Luminatis zum Beispiel berät unsere Kunden im B2B-Umfeld über besonders effiziente LED-Lösungen und ergänzt so unser Angebotsportfolio“, beschreibt GÜNGÖR Saritas, Leiter Business Services bei MVV EnergySolutions, die organisatorischen Rahmenbedingungen. Dieses Zusammenspiel gestaltete sich in der Vergangenheit vergleichsweise aufwendig, wie Vertriebsexperte Mario Kiem von MVV EnergySolutions berichtet: „Die Kommunikation und der Datenaustausch liefen primär über E-Mails und Excel-Listen“. Zahlreiche Rückfragen und ein hoher Abstimmungsbedarf auf beiden Seiten waren die Folge.

Einheitliche Sicht für alle Mitarbeiter auf den Kunden

Da bei den Mannheimern erst 2014 ein umfassend ausgeprägtes, auf SAP Hana basierendes CRM-System seinen Dienst

aufgenommen hatte, brachten die Berater der cronos Unternehmensberatung die Cloud-Anwendung C4C ins Gespräch. „Die Zusammenarbeit über die Cloud-Lösung bietet einen enormen Vorteil in Bezug auf Standort- und Strukturunabhängigkeit“, so Kiem. Neben der Skalierbarkeit, dem einfachen Customizing und dem Responsive Design gab schlussendlich die Funktionalität der Hana-Cloud-Integration, die eine automatische Synchronisation mit dem bestehenden CRM-System gewährleistet, den Ausschlag. Das Wichtigste: Alle Beteiligten erhalten eine einheitliche Sicht auf den Kunden, und jeder Abwicklungsschritt erfolgt automatisiert – bis ins Abrechnungssystem hinein, das direkt mit dem CRM-System gekoppelt ist. „Auf diese Weise wird, sobald zum Beispiel ein Luminatis-Mitarbeiter über C4C einen neuen Geschäftspartner anlegt, auch direkt der gleiche Geschäftspartner im SAP-CRM-on-Hana mit der Geschäftspartnernummer aus dem Abrechnungssystem erzeugt. Die Datenintegrität über alle Systeme und Organisationen hinweg ist jederzeit gewährleistet“, berichtet Saritas.

Deutliche Zeitersparnis und bessere Datenqualität

Über die Cloud-Anwendung hat der Vertriebsmitarbeiter stets den aktuellen Überblick über alle Vertriebsprozesse. Die jeweiligen Aktivitäten lassen sich umfassend rückverfolgen, Änderungen an Kundendaten können von allen Beteiligten

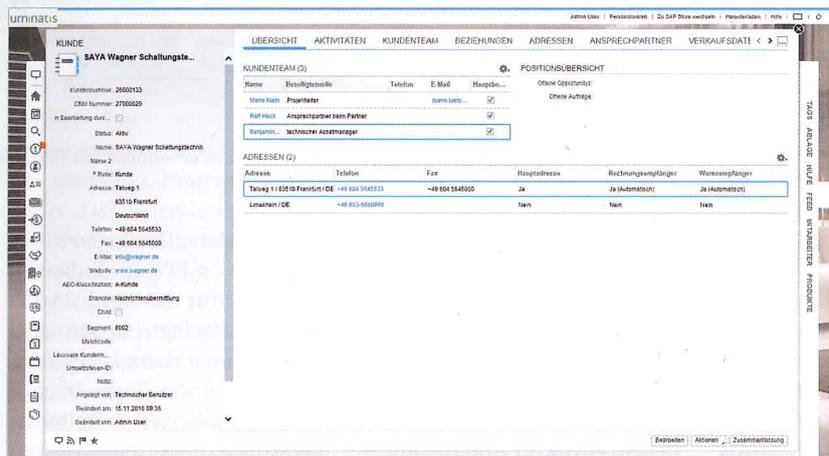
Bei der MVV EnergySolutions GmbH unterstützt die Cloud-Lösung SAP C4C seit September 2016 den Vertrieb.

über dieselbe Sicht in Echtzeit nachvollzogen werden. Der gesamte Verkaufsprozess ist in standardisierten Workflows abgebildet – vom Angebots- bis hin zum Vertragswesen. Auch Verträge können bestätigt werden, ohne das System wechseln zu müssen. Und dank responsivem Design steht auch dem mobilen Arbeiten im CRM nichts im Wege, ein weiterer Pluspunkt.

„Die Outlook-Anbindung ist zudem sehr gut gelöst“, ergänzt Kiem. So lassen sich aus Outlook heraus Geschäftspartner, Termine und E-Mail-Aktivitäten erstellen und synchronisieren. „In Summe profitieren alle Beteiligten über den gesamten Prozess von einer deutlichen Zeitersparnis und einer besseren Datenqualität“, fasst Saritas zusammen. „Der Verkäufer kann sich jetzt voll und ganz auf den Vertrieb konzentrieren und muss sich wenig um organisatorische Belange kümmern.“

Großer Funktionsumfang in kurzer Zeit live geschaltet

Von der Konzeption bis zur Produktivsetzung vergingen nur knapp drei Monate. „Es ist ein Kennzeichen des Projekts, dass ein solch großer Funktionsumfang in so kurzer Zeit live geschaltet werden konnte“, sagt Kiem. Aufgrund der Standard-Schnittstelle zum CRM konnte bereits auf viele Funktionalitäten On Premise zurückgegriffen werden. Es musste



Alle beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vertrieb erhalten eine einheitliche Sicht auf den Kunden.

nicht mehr neu entwickelt werden, die ganze Aufmerksamkeit lag auf dem Customizing. „Der gesamte Sales-Prozess, beispielsweise die Funktionalität zur Geschäftspartneranlage und das Aktivitäten-Management, ist im C4C schon so gut ausgeprägt, dass wir die Fachanwender zügig und effektiv ins Projekt einbeziehen konnten. Anhand der Basis-Funktionalität, die in der Cloud-Anwendung hinterlegt ist, ließen sich unsere Ansprüche an die jeweiligen Prozesse wie Lead- und Opportunity-Management oder Angebots- und Vertragsabschluss mittels Fit-Gap-Analyse schnell umsetzen“, berichtet der IT-Koordinator. Ausgewählte Nutzer konnten bereits im frühen Umsetzungsstadium qualifiziertes Feedback geben.

Nachdem der Pilot bei Luminatis den Erwartungen gerecht wurde, soll die Cloud-Anwendung nun sukzessive weiter ausgebaut werden. „Der Mehrwert der Cloud-Lösung im vertrieblichen Tagesgeschäft ist nicht von der Hand zu weisen. Mit C4C profitieren alle Beteiligten, vor allem wegen der Plattformunabhängigkeit und des Responsive Designs. Die große Stärke der Cloud-Lösung ist, dass jeder genau die Informationen erhält, die er benötigt – wann und wo auch immer. Die Dokumentation erfolgt jetzt sozusagen 'on the go' über eine intuitive Oberfläche. Die Cloud bietet definitiv gute Vorteile für den Vertrieb“, fasst Saritas zusammen.

Bilder (3): MVV Energie

Dashboards geben intuitiv Auskunft zum Status quo im Lead-Prozess.

www.cronos.de, www.mvv-energie.de

BWK

DAS ENERGIE-FACHMAGAZIN

Impressum

ISSN 1618-193X
68. Jahrgang (2016)

Herausgeber
Verein Deutscher Ingenieure

Redaktion
Dipl.-Ing. Peter von Hindte (Chefredakteur)
Tel. 02 11/61 03-5 26, Fax 02 11/61 03-1 48
Redaktions-Assistenz: Sandra Schüttler, Tel. -124
E-Mail: bwk@springer-vdi-verlag.de

Redaktionsbeirat
Prof. Dr.-Ing. Harald Bradke, Fraunhofer ISI, Karlsruhe
Dr.-Ing. E.-G. Hencke, VDI-GEU, Düsseldorf
Dr.-Ing. R. Maaß, FDBR, Düsseldorf
Prof. Dr.-Ing. H.-J. Wagner, LEE, Ruhr-Universität Bochum
Prof. Dr.-Ing. U. Wagner, FfE, München

Organschaften
BWK ist Organ des VDI für Energietechnik, der Forschungsstelle für Energiewirtschaft (FfE) e.V., München, des Fachverbandes für Dampfkessel-, Behälter und Rohrleitungsbau e.V. (FDBR), Düsseldorf, und des Deutschen Dampfkessel Ausschusses (DDA). In Fortführung der Zeitschriften „Archiv für Wärmewirtschaft“, „Feuerungstechnik“, „Wärme- und Kälte-technik“, „Praktische Energiekunde“ und vereinigt mit der Zeitschrift „Energie und Technik“.

Verlag
Springer-VDI-Verlag GmbH & Co. KG
VDI-Platz 1, 40468 Düsseldorf
Postfach 10 10 22, 40001 Düsseldorf
Commerzbank AG,
BLZ 30080000, Kontonummer: 0212172400
SWIFT/BIC-Code: DRES DE 3300,
IBAN: DE69300800000212172400

Geschäftsführung: Christian W. Scheyko

Layout: Ulrich Jöcker

Satz: Medienpartner Mäurer GmbH, 41836 Hückelhoven

Druck: KLIEMO printing, Hütte 53, 4700 Eupen, Belgien

Copyright
Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Für unverlangt eingesandte Manuskripte kann keine Gewähr übernommen werden.

Vertrieb und Leserservice
Tel. 02 11/61 03-1 40
Fax 02 11/61 03-4 14
E-Mail: leserservice@springer-vdi-verlag.de
Vertriebsleitung: Christian W. Scheyko

Bezugspreise
12 Ausgaben
(davon 1/2 und 7/8 als Doppelhefte)
Jahresabonnement: € 269,-
VDI-Mitglieder: € 242,10
(nur für persönliche Mitglieder)
Studenten: € 119,- (gegen Studienbescheinigung)
Preise Inland inkl. MwSt., Ausland exkl. MwSt.
zzgl. Versandkosten
(Inland: € 13,-, Ausland: € 31,50, Luftpost auf Anfrage)
Einzelheft: € 35,- Inland inkl. MwSt.,
Ausland exkl. MwSt. zzgl. Versandkosten

Der Bezugszeitraum beträgt mindestens ein Jahr. Das Abonnement verlängert sich um ein weiteres Jahr, wenn es nicht sechs Wochen vor Ablauf des berechneten Bezugszeitraumes schriftlich gekündigt wird.

Anzeigen

BS MediaConsult GbR
Ellen Buntenbruch
Thomas Schropp
Kühtal 6
82319 Starnberg
Tel. 08151/448318
Fax 08151/448319
E-Mail: info@bs-mediaconsult.de
Es gilt der Anzeigentarif Nr. 57 vom 1. Januar 2016.

Auslandsvertretung
Österreich
Publicitas GmbH
Representation Linz
Peter Wokurka
Leondingerstraße 27
A-4020 Linz/Austria
Tel. +43/732/66 88 76
Fax +43/732/61 27 83
Cell +43/664/2 52 53 76
E-Mail: peter@wokurka.at
www.publicitas.com/austria

Die Hinweise für Autoren und die Veröffentlichungsgrundlagen finden Sie im Internet unter www.eBWK.de



Weitere Informationen finden Sie unter www.eBWK.de