



REFERENZ

König + Neurath

Migration von Insellösung auf SAP CRM und NEO Mobile Suite

Projektumfeld

König + Neurath ist eine der umsatzstärksten deutschen Büromöbelmarken. Einer der wesentlichen Erfolgsfaktoren sind dabei die traditionell intensiven Kundenbeziehungen, die durch das eingesetzte CRM-System jedoch nicht mehr zeitgemäß unterstützt wurden. Denn die Anwendung war nicht nur eine Insellösung, sondern inzwischen auch „mehr als in die Jahre gekommen“. Deswegen entschloss sich König + Neurath zu einem Neustart – unterstützt vom Axians-Bereich SAP Solutions & Technology.

Projektanforderungen & Projektziele

„Die Ablösung des alten CRM-Systems war absolut überfällig. Denn wir waren gefühlt der vorletzte Anwender dieser Lösung, die wir ursprünglich schon 1997 eingeführt hatten“, beschreibt Michael Hoppe, Leitung IT bei König + Neurath, die Ausgangssituation. Zudem war der Vertrieb einer der letzten Bereiche, die nicht der übergeordneten IT-Strategie des Büromöbelherstellers folgten, nach der „alle eingesetzten Systeme in der Lage sein müssen, miteinander zu kommunizieren“. Da das CRM, das zuvor in erster Linie vom Vertrieb als reine Adress- und Aktivitäten-Datenbank genutzt wurde, nun auch in die weiterführenden Prozesse bis hin zum Service eingebunden werden sollte, entschloss sich König + Neurath zunächst für das klassische Vorgehen: Sämtliche Anforderungen der unter-

schiedlichen Bereiche wurden differenziert abgefragt, um daraus ein Gesamtkonzept für alle Bereiche zu entwickeln. „Dabei merkten wir schnell, dass wir nicht unbedingt die ‚Blue-Print-Könige‘ sind, die sich wochenlang ins Kämmerchen einschließen und anschließend mit einem perfekt durchdachten Feinkonzept herauskommen. Deswegen entschieden wir uns, mit einem eher prototypischen Ansatz weiterzumachen“, so Michael Hoppe.

Wichtig war in jedem Fall, dass das neue CRM-System die Besonderheiten des Büromöbelvertriebs abbildet. König + Neurath vertreibt seine Produkte über den Fachhandel, die Lieferungen selbst werden häufig direkt zum Endkunden durchgeführt. Darüber hinaus gibt es Großkundenverträge. Diese Beziehung muss entsprechend hinterlegt werden können. Zudem können die Produkte selbst nicht ohne Weiteres im CRM geführt werden, da es eine Vielzahl möglicher Varianten gibt. Unterschiedlichste Oberflächen sind etwa mit verschiedenen Kantenfarben kombinierbar, auch die Abmessungen variieren, was bei 35.000 Basisartikeln zu einer fast unendlichen Zahl an Varianten führt. Im CRM werden deswegen aktuell lediglich Produktgruppen wie etwa „Sitzmöbel“ oder „Schranksysteme“ sowie deren Wert hinterlegt, die Spezifizierung erfolgt separat in einem eigenen Variantenkonfigurator im SAP ERP. Eine Integration des LO-VC aus dem ERP System ins

AUFGABE / ZIEL

- Eingliederung des Vertriebs in die übergeordnete IT-Strategie
- Neues webfähiges CRM-System, das alle Besonderheiten abbilden kann und mobiles Arbeiten unterstützt
- Integration in vorhandenes SAP-System

LÖSUNG

- SAP CRM
- NEO Mobile Suite

NUTZEN

- Transparenz durch Integration
- Vertriebscontrolling

König + Neurath

CRM wird zu einem späteren Zeitpunkt evaluiert werden. Darüber hinaus galt es aber auch, ganz banale Dinge, wie etwa die bestehende „Geburts-tagsliste“, zu überführen. Neben der Erfüllung der branchenspezifischen Anforderungen musste das neue CRM integriert mit dem vorhandenen SAP-System arbeiten, denn auch der „Single Point of Truth“, dass also jedes Datum an nur einem Platz geführt wird, gehörte zu den Vorgaben. Zudem musste die neue Lösung webfähig sein und das mobile Arbeiten unterstützen.

Ein erster Abgleich zeigte, dass die drei führenden Systeme – SAP CRM, Salesforce und Microsoft Dynamics – diese Anforderungen grundsätzlich erfüllten. Deswegen ergänzte König + Neurath die Auswahlkriterien um eine gewichtete Bewertungsmatrix und nahm jeweils zwei mögliche Dienstleister pro Produkt genauer unter die Lupe. „Auf dieser Basis zeigte sich schnell, dass für uns eigentlich nur SAP CRM in Frage kam. Bei der Wahl des Partners überzeugte dann Axians nicht nur fachlich, auch das ‚Bauchgefühl‘ stimmte einfach“, begründet Michael Hoppe die Entscheidung. Für die Einführung, die im Februar 2014 startete, galten zwei Grundsätze: Zusatzprogrammierungen sollten absolut vermieden werden, lediglich reines Customizing war erlaubt. Und: Das Projekt sollte pragmatisch und professionell ablaufen, Bereich für Bereich und nicht alles auf einmal. „Das, was wir bisher hatten, sollte auch künftig funktionieren, aber eben integriert und vor allem auch mobil“, fasst Michael Hoppe zusammen.

Umsetzung

Der erste Prototyp für den Vertrieb stand schon nach kurzer Zeit. Als „tückisch“ erwies sich dann jedoch die Datenübernahme. Denn die Daten aus dem Altsystem wiesen vielfache Überschneidungen mit den Kundendaten in SAP auf. Zudem verfügte die Alt-Lösung kaum über Pflichtfelder oder Plausibilitätsprüfungen, so dass sich im Laufe der Jahre eine Vielzahl an fehlerhaften Datensätzen angesammelt hatte. „Es war durchaus möglich ‚Karl Maier‘ wohnhaft in ‚Tokyo‘ in ‚Ungarn‘ einzugeben. Bei mehr als 200.000 Datensätzen hatte dies einen echten Kraftakt bei der Übernahme zur Folge. Auch jetzt noch, nach dem Start der Produktion, hält uns das Thema Datenqualität in Atem“, berichtet Michael Hoppe. Bei der Abbildung der mobilen Prozesse entschied sich König + Neurath für die Einführung der NEO Mobile Suite von Axians. Statt der nativen Anwendung für die mobilen Geräte wählte das Unternehmen jedoch den Web-Client. „Die Bedienung über den Browser sichert uns die maximale Plattformunabhängigkeit. Denn damit ist es egal, ob wir Geräte auf Android-, iOS- oder Windows-Basis einsetzen. Das bietet uns für die Einführung der nächsten Module im Marketing und Service die größtmögliche Flexibilität“, erklärt Michael Hoppe die Entscheidung.

Um die Akzeptanz sicherzustellen, wurde frühzeitig eine Key-User-Struktur ins Leben gerufen und ein differenzierter Schulungsplan erstellt. Ein erfahrener Sales Mitarbeiter wurde weitgehend vom Tagesgeschäft freigehalten und konnte so die Schnittstelle zum operativen Vertrieb bilden. Ihm oblag auch die Aufgabe die Schulungen zu organisieren und größtenteils auch durchzuführen. Schließlich mussten insgesamt rund 100 Mitarbeiter mit der neuen CRM-Lösung vertraut gemacht werden, allein 50 davon im Außendienst. In den ersten Schulungen wurden dabei nicht nur die grundlegenden Funktionalitäten präsentiert, sondern auch bereits Verbesserungsvorschläge abgefragt.

"Bei der Wahl des Partners überzeugte dann Axians nicht nur fachlich, auch das 'Bauchgefühl' stimmte einfach".

Michael Hoppe (König + Neurath)

REFERENZ

König + Neurath

Projektergebnis

„Gegenüber dem Altsystem bietet das neue CRM deutlich mehr Möglichkeiten, ist in der Bedienung aber auch komplexer. Die Integration sorgt zudem für Transparenz und macht den Aufbau eines echten Vertriebscontrollings möglich. Auch dies führte bei manch einem Mitarbeiter zu ‚Berührungsängsten‘, die über die Schulungen abgebaut werden mussten“, berichtet Michael Hoppe. Insgesamt konnte auf diesem Wege jedoch die Akzeptanz bei den Mitarbeitern sichergestellt werden. So steht nun der Einführung der nächsten beiden Module nichts mehr im Wege. Nach dem Marketing betrifft dies in erster Linie den Service, denn auch das Mobile Workforce-Management soll künftig auf Basis der NEO Mobile Suite integriert mit dem

SAP CRM abgebildet werden. Dabei gilt es nicht nur, die eigenen 15 Techniker einzubinden, sondern auch externe Dienstleister, die regelmäßig beauftragt werden. Ein weiteres Projekt ist die Anbindung eines Self-Service-Portals, das vor allem den Prozess der Ersatzteilbestellung deutlich vereinfachen soll. Auch für die Projekte setzt König + Neurath auf die Unterstützung des SAP-Teams von Axians. „Die Zusammenarbeit hat sich in allen Facetten bewährt: Sogar ein personeller Wechsel in der Projektführung auf Seiten von Axians führte zu keinerlei Beeinträchtigungen bei der laufenden Umstellung. Gerade auch was das Know-how im Bereich der mobilen Prozesse angeht, sehen wir uns hier gut aufgehoben“, so das Fazit von Michael Hoppe.



KUNDENINFO



Unternehmen: König + Neurath AG

Branche: Büromöbel-Systeme

Sitz: Karben

Gründung: 1925

Dimension: ca. 100 Anwender

Internet: www.koenig-neurath.de

ÜBER AXIANS

Die Axians IT Solutions mit Hauptsitz in Ulm ist ein herstellerunabhängiges IT-Haus und gehört zu Axians, der globalen Marke für ICT-Lösungen von VINCI Energies. Das Portfolio der Axians IT Solutions beinhaltet alle Komponenten der Core ICT-Anforderungen und bietet Lösungen für die Anforderungen der digitalen Transformation. Stets individuell und bedarfsgerecht auf die Bedürfnisse unserer Kunden abgestimmt. Nach einer integrativen Methodik unterstützen die Axians IT Solutions-Spezialisten dabei, Technologien und Applikationen genau nach Bedarf zu nutzen und ihre Prozesse zu optimieren. Dies eröffnet unseren Kunden neue Chancen, ihre Geschäftsmodelle schnell und agil auf die digitalen Herausforderungen auszurichten und weitere Marktpotenziale zu erschließen. Zu den Top-Partnern zählen Cisco, EMC, HPE, IBM, Microsoft, SAP, VMware sowie weitere führende Hersteller. Unter den „besten Systemhäusern Deutschlands 2016“ ist Axians IT Solutions in der Klasse „Große Systemhäuser“ auf Basis der IDG-Umfrage zur Kundenzufriedenheit auf dem dritten Platz.

KONTAKT

E-Mail: referenzen@axians.de

axians.de

Stand 07/15