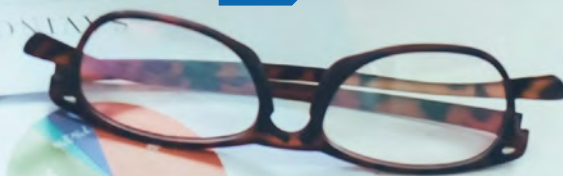


COMPUTERWOCHE

360-Grad-Kundensicht mit SAP C/4HANA
REMMERS LEGT MIT DURCHGÄNGIG
DIGITALEN VERTRIEBSPROZESSEN
GRUNDSTEIN FÜR DIGITALE TRANSFORMATION

in Kooperation mit



Digitale Prozesse im Vertrieb schaffen eine 360-Grad-Sicht auf Kunden, beschleunigen die Bearbeitung von Serviceanfragen und ermöglichen eine smarte Besuchsplanung: Der Baustofftechnikhersteller Remmers vernetzt, vereinheitlicht, vereinfacht und beschleunigt seine Vertriebsprozesse mit Lösungen der Customer-Experience-Suite SAP C/4HANA sowie den maihiro-Apps maiTour und maiConnect auf Basis der SAP Cloud Platform. Damit ist auch der Grundstein für die digitale Unternehmenstransformation gelegt.

Das vor 70 Jahren von Bernhard Remmers im niedersächsischen Lönigen gegründete Familienunternehmen gehört zu den international etablierten Unternehmen der Bauzuliefer-, Holzfarben- und -lackindustrie. Mit 1.500 Mitarbeitern entwickelt und produziert das Löninger Unternehmen bauchemische Produkte für die Kellerabdichtung und Fassadeninstandsetzung, für die Betoninstandsetzung, die Industriebodenbeschichtung sowie Holzfarben und -lacke für die Möbel-, Holzfenster und Holztürenindustrie und Industrielacke für weitere Branchen und Anwendungsgebiete. In Mittel- und Osteuropa ist Remmers mit 15 eigenständigen Tochtergesellschaften und Vertriebsagenturen in über 30 Ländern vertreten. Im vergangenen Jahr 2018 erwirtschaftete das Unternehmen so mehr als 332 Millionen Euro.

DATEN UND PROZESSE UMFASSEND DIGITALISIEREN

Um den wirtschaftlichen Erfolg auch in Zukunft zu sichern, will Remmers im Rahmen einer langfristigen Strategie seine Marktposition besonders international durch organisches Wachstum ausbauen. Wichtige Bausteine zur Stärkung der Wettbewerbsposition sind unter anderem: die Bündelung von Know-how in Kompetenzzentren, Investitionen in Forschung und Entwicklung oder eine optimierte und reibungslose Produktion und Logistik.



Die Optimierung der Vertriebsprozesse sind für Remmers Teil einer langfristig angelegten Digitalisierungsstrategie, mit dem Ziel Geschäftsprozesse durchgängig zu digitalisieren, zu harmonisieren, zu vereinfachen und zu beschleunigen.

„Ein wichtiger Schlüssel für den künftigen Geschäftserfolg liegt darüber hinaus in der umfassenden Digitalisierung von Daten sowie

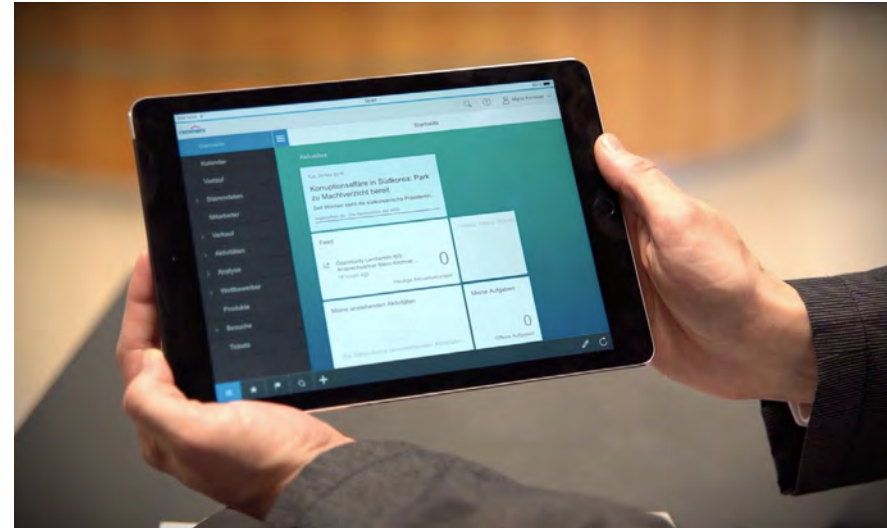
von Geschäftsprozessen, um sie zu vereinheitlichen, zu vereinfachen, zu beschleunigen und sicherer zu machen“, sagt Sebastian Jurth, Leiter E-Commerce & Digital Services bei Remmers.

EINHEITLICHE UND AKTUELLE VERTRIEBSINFORMATIONEN

Im Vertrieb ist der Grundstein dafür gelegt: mit den Lösungen SAP Sales Cloud und SAP Service Cloud der In-Memory-Customer-Experience-Suite (CX) SAP C/4HANA und Cloud-Apps des SAP-Partners maihiro auf Basis der SAP Cloud Platform. Informationen zu Kunden, Netzwerken und Bauprojekten werden in SAP Sales Cloud nun zentral, einheitlich und transparent verwaltet. Das sorgt für eine 360-Grad-Kundensicht und Prozesse lassen sich durchgängig digital und standortübergreifend standardisiert abwickeln.

“ Mit Cloud-Lösungen der Customer-Experience-Suite SAP C/4HANA und Cloud-Apps von maihiro schaffen wir digitale, einheitliche, effiziente und transparente Prozesse im Vertrieb, eine 360-Grad-Sicht auf Kunden, eine dynamische Besuchstourenplanung und eine durchgängige Kommunikation zwischen Außen- und Innendienst.

Sebastian Jurth, Remmers



Über die intuitive SAPUI5-Oberfläche der SAP Sales Cloud App lassen sich vertriebsrelevante Daten jederzeit und überall abrufen und Aufgaben durchgängig und effizient erledigen – am Desktop oder mobil per Tablet.

Die Mitarbeiter im Außendienst und der Vertriebsinnendienst arbeiten nun mit einheitlichen und aktuellen Informationen etwa in Bezug auf den Umsatz oder das Objektgeschäft, was im Vergleich zu bisher eine noch gezieltere Ansprache und die effizientere Betreuung von B2B-Kunden erlaubt. Informationen rund um Angebote und Aufträge lassen sich dabei ebenso einsehen, wie die Potential- und Umsatzdaten. Erfasste Informationen und Aufgaben aus den Terminen sind im Innendienst sofort verfügbar und lassen sich umgehend weiterbearbeiten.

VERTRIEBSINFORMATIONEN AUF IPAD STATT AUF PAPIER

Auf der intuitiven SAPUI5-Oberfläche lassen sich vertriebsrelevante Daten jederzeit und überall sowie übersichtlich visualisiert abrufen und Aufgaben durchgängig und effizient erledigen – am Desktop oder mobil per Tablet. Den mobilen Datenzugriff auf SAP Sales Cloud, der mit Apple iPads erfolgt, wissen besonders Mitarbeiter im Außendienst zu schätzen, die

in der Regel der erste Ansprechpartner für Handwerker, Bauunternehmen und den Baustofffachhandel sind.

Sie präsentieren heute beim Kunden das Remmers-Produktsortiment auf dem iPad statt mit Papierkatalogen – online wie offline. Vorbei sind damit die Zeiten der lästigen Zettelwirtschaft und die zeitverzögerte Informationsweitergabe per Fax oder via E-Mail. Auch das Mitführen umfangreicher Kundenmappen und Produktkataloge erübrigt sich nun.

AUF EINEN BLICK

Unternehmen: Remmers Gruppe AG

Branche: Baustofftechnik

Ziel/Art des Projekts: Digitalisierung, Vereinheitlichung und Vereinfachung der Vertriebsprozesse mit einer smarten dynamischen Tourenplanung für den Außendienst sowie einer effizienteren Kommunikation zwischen Außen- und Innendienst mit Cloud-Lösungen der In-Memory-Customer-Experience-Suite (CX) SAP C/4HANA und Apps von maihiro

Lösungen: SAP Sales Cloud und SAP Service Cloud der In-Memory-Customer-Experience-Suite (CX) SAP C/4HANA, maiTour und maiConnect von maihiro auf Basis von SAP Cloud Platform

Beratungspartner: maihiro GmbH

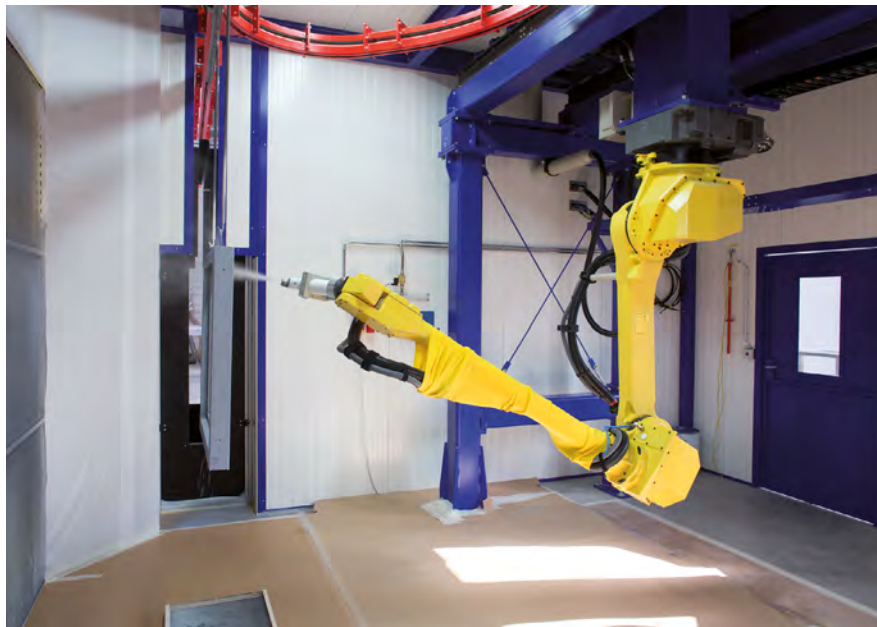
Neue Systemumgebung:

- SAP Cloud Platform für den Betrieb von SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud und den Apps von maihiro
- SAP Cloud Platform zur Kopplung von SAP ERP und SAP Business Warehouse (SAP BW)

Einordnung in digitale Transformation: Dieses Projekt ist Bestandteil einer langfristig angelegten Digitalisierungsstrategie, mit dem Ziel Geschäftsprozesse durchgängig zu digitalisieren, zu harmonisieren, zu vereinfachen und zu beschleunigen.

BESTENS VORBEREITET IN GESPRÄCHE UND VERHANDLUNGEN

Via iPad kann ein Außendienstmitarbeiter in der Cloud-Lösung zudem jederzeit nachsehen, wann welcher Kollege welchen Kunden in seinem Gebiet besucht oder gesprochen hat und welche Absprachen getroffen wurden. Das ist bei B2B-Kunden von Bedeutung, die von mehreren Außendienstmitarbeitern betreut werden oder mit unterschiedlichen Abteilungen bei Remmers Kontakt haben. Ihnen können gemäß dem One-Voice-to-the-Customer-Prinzip nun die gleichen Informationen vermittelt und die gleichen Lösungen empfohlen werden.

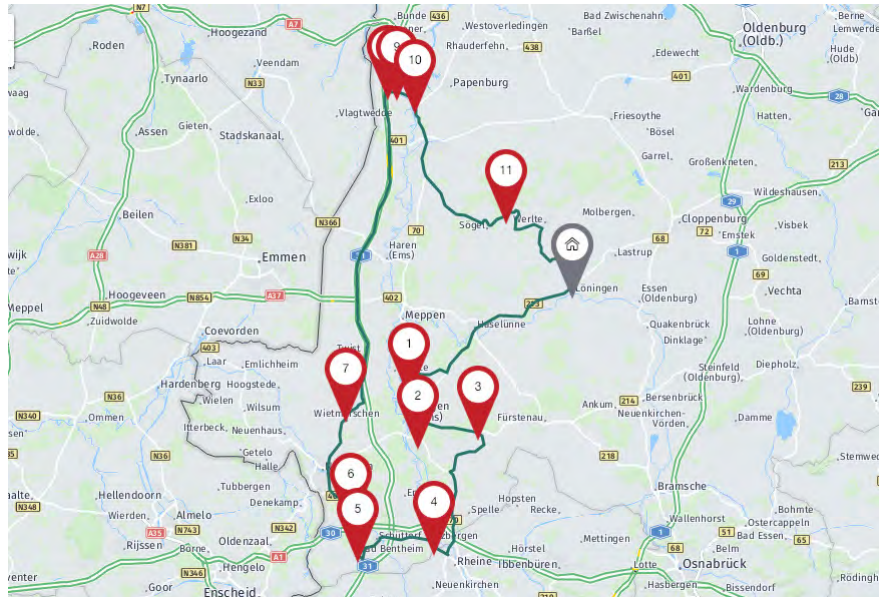


Remmers ist nicht nur im Außendienst hochmodern und digital unterwegs: Im hauseigenen Kompetenzzentrum werden Lacke mittels 6-Achs-Lackierroboter getestet.

Steht ein Besuch an, kann der Außendienstrepräsentant unterwegs auf dem iPad aus SAP Sales Cloud aktuelle Informationen zum Kunden und zu Wettbewerbern von Remmers und ihren Aktivitäten bei diesem Kunden abrufen. Er geht so bestens vorbereitet in Gespräche oder Verhandlungen und kann dem Kunden ein maßgeschneidertes Angebot unterbreiten oder, falls nötig, ein vorhandenes Angebot anpassen.

DURCH INTELLIGENTE TOURENPLANUNG MEHR KUNDEN ERREICHEN

Das ist ein echter Mehrwert genauso wie die dynamische und wegeoptimierte Tourenplanung mit der App maiTour, die auf dem iPad installiert und in SAP Sales Cloud integriert ist - letzteres hat bei Remmers den Ausschlag für maiTour gegeben, da die bisher eingesetzte Lösung für die Routenplanung keine nahtlose Integration ermöglichte. Mit der maiTour App plant der Außendienst Besuchsrouten dynamisch und reduziert durch eine optimierte Besuchsplanung die Fahrleistung und somit den Benzinverbrauch und die Kosten. Ein Service der maiTour App, den maihiro aufgrund der engen Zusammenarbeit und Partnerschaft mit der PTV Group, dem weltweit führenden Anbieter für Geooptimierung, anbieten kann.



Mit der maiTour App plant der Außendienst Besuchsrouten dynamisch und wegeoptimiert.

„Indem Außendienstmitarbeiter weniger Zeit auf der Straße verbringen, bleibt ihnen zugleich mehr Zeit für Kernaufgaben wie das Vor- und Nachbereiten der Kundenbesuche. Wahlweise können sie im gleichen Zeitraum mehr Kundenbesuche durchführen als bislang“, erläutert Sebastian Jurth. Auch Besuchsberichte sind heute deutlich einfacher und schneller erstellt als früher, denn sie können nach einem Termin direkt vor Ort am iPad in SAP Sales Cloud ausgefüllt werden.

BESUCHSROUTEN FLEXIBEL ANPASSEN

maiTour erstellt automatisch eine Liste mit Besuchsvorschlägen unter Einbeziehung der relevanten Informationen – Datum des letzten Besuchs, festgelegte Besuchsfrequenz, die sich nach Bran-

chen, Potentialumsatz oder Besuchszonen filtern lässt. Bei ihren Touren können sich die Vertreter somit auf die Kunden in ihrem Gebiet konzentrieren, die gegenwärtig in Bezug auf eine Produkthauptgruppe das größte Umsatzpotenzial versprechen oder bei denen Remmers starke Wettbewerber hat. Die maiTour App zeigt jeden Routenvorschlag in einer interaktiven Karte an. Er kann vom Außendienstrepräsentanten je nach Bedarf an seine persönlichen Präferenzen angepasst beziehungsweise erweitert werden.

“ Um eine dynamische Tourenplanung zu realisieren und sie direkt mit den Vertriebsprozessen zu verzahnen, haben wir in Verbindung mit SAP Sales Cloud auch die Cloud-App maiTour eingeführt.

Sebastian Jurth, Remmers

”

maiTour ist zudem mit Ampelfunktionen ausgestattet. Sie signalisieren Abweichungen sofort, zum Beispiel wenn die für einen Kunden eingestellte Besuchsfrequenz, alle 30 Tage, nicht eingehalten wird. Zeigt die Ampel Rot ist rasches Handeln angesagt. Zeigt sie Gelb steht der nächste Besuchstermin in Kürze an. Eine grüne Ampel bedeutet, dass alles in Ordnung und keine Aktion erforderlich ist. Sollte ein Kundentermin ausfallen oder verschoben werden, nutzt der Vertreter die einfache maiTour Suchfunktion nach einem passenden Kunden im Umkreis, und kann stattdessen diesen aufsuchen.

Optimal ergänzt wird maiTour durch maiConnect, eine weitere maihiro-App. „Sie ermöglicht die komfortable Synchronisation

Erfahren Sie mehr über die maiTour-App von maihiro unter: www.maitour.org

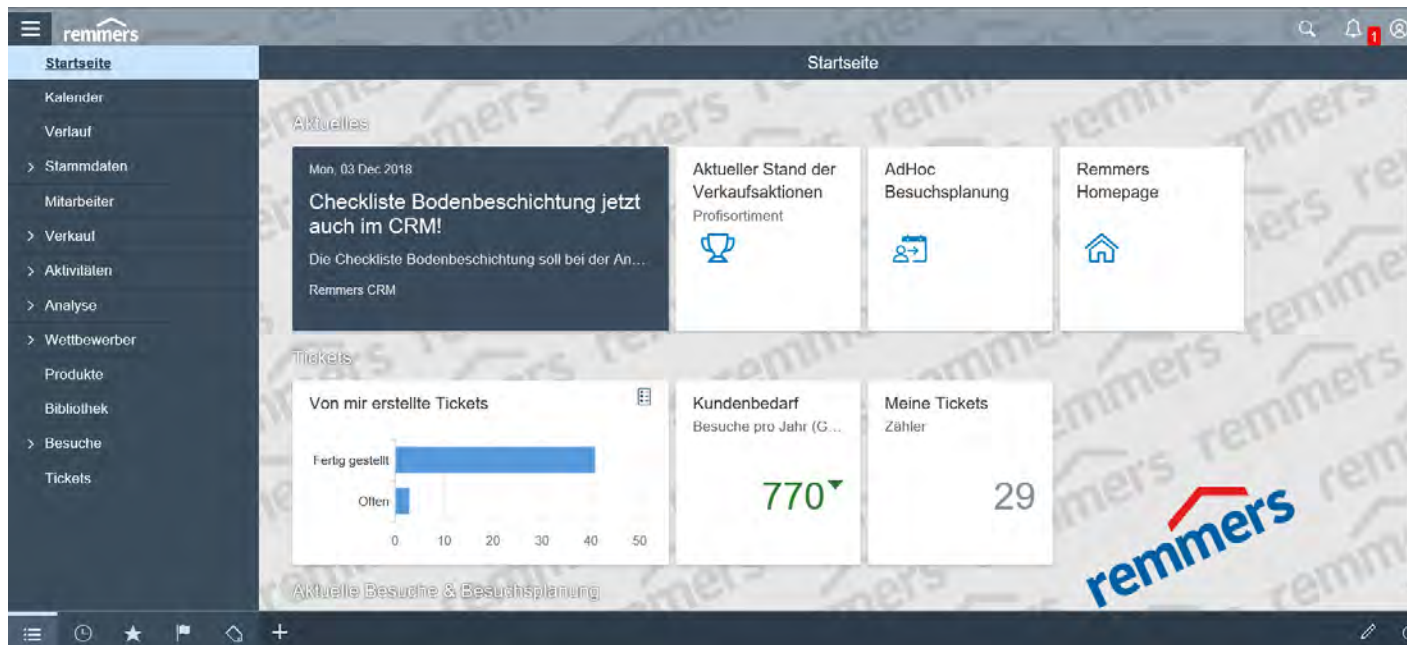
von Terminen und deren Kurzberichten, sowie relevanten E-Mails zwischen SAP Sales Cloud und Microsoft Outlook nahezu in Echtzeit“, verdeutlicht Sebastian Jurth.

SCHNELLE WEITERVERARBEITUNG VON AUFGABEN UND SERVICEANFRAGEN

Auch die Kommunikation zwischen den Mitarbeitern im Außendienst und dem Vertriebsinnendienst läuft nun runder. Reklamationen, Schadensmeldungen, Anträge zum Umrüsten von Regalen bei Händlern oder Werbemittelbestellungen werden vollständig digital und damit sehr schnell und effizient in SAP Service Cloud abgewickelt. Davon profitieren auch die Kunden und ihre Zufriedenheit steigt.

Welche Vorteile eine solche digitale Prozesskette in der Praxis hat, zeigt sich zum Beispiel bei der Werbemittelbestellung. Auf dem iPad ermittelt der Außendienst mit der Suchfunktion von SAP Service Cloud den Kunden, der Werbemittel wünscht. Er eröffnet ein Serviceticket, wählt in einer Maske die gewünschten Artikel aus und schließt den Vorgang ab.

Das Serviceticket wird automatisch dem zuständigen Mitarbeiter im Innendienst zugewiesen, der es umgehend bearbeiten und die Werbemittel zusammenstellen kann. Direkt aus dem Serviceticket wird auch der Druck von Begleitdokumenten angestoßen, die der Sendung beigelegt werden. Bei einer Reklamation oder Schadensmeldung lassen sich zur Dokumentation auch Fotos vom iPad in das Serviceticket einbinden.



Mit der CRM Startseite hat der Außendienst die wichtigsten KPIs im Blick – dank Responsive Design auch auf allen Geräten in gleicher Optik.

NAHTLOSE INTEGRATION MIT DEM SAP BACKEND

Ausschlaggebend für die Wahl von SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud und der Apps von maihiro war, dass sie die Prozessanforderungen bei Remmers am besten erfüllten. Über SAP Cloud Platform Integration sind sie nahtlos mit dem Back-End aus SAP ERP und SAP Business Warehouse (SAP BW) zu einer homogenen hybriden SAP-Landschaft verknüpft. Das schafft nicht nur einen reibungslosen Datenfluss zwischen den SAP-Cloud- und On-Premise-Lösungen, es ermöglicht auch die direkte Einbindung vertriebsrelevanter BW-Auswertungen in SAP Sales Cloud.

maiConnect schafft eine Echtzeitsicht auf Termine, die wir zwischen SAP Sales Cloud und Microsoft Outlook austauschen, und ermöglicht zudem die Synchronisation von relevanten E-Mails.

Sebastian Jurth, Remmers

Dass die Cloud-Lösungen und -Apps im SAP-Hochleistungszentrum in St. Leon-Rot auf SAP Cloud Platform laufen, spielte bei der Entscheidung ebenfalls eine gewichtige Rolle. Dies gewährleistet die Verfügbarkeit von Daten und Prozessen rund um die Uhr sowie ein Höchstmaß an Sicherheit und Integrität.

Mit der Beratung und Implementierung war der SAP-Partner maihiro beauftragt, der im SAP-Umfeld über langjähriges Know-how bei Customer Experience und bei der Integration von On-Premise- und Cloud-Software verfügt. Dank einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit aller Beteiligten und durch den Einsatz agiler Methoden ließ sich das anspruchsvolle Digitalisierungsvorhaben zügig durchführen.



Auch ein Comic war Bestandteil der Kommunikationsstrategie bei der Einführung der SAP Sales Cloud App.

Laut Sebastian Jurth trug kluges Change Management in Verbindung mit einer kontinuierlichen „Vorteilskommunikation“ ganz wesentlich zum Projekterfolg bei. Mögliche Vorbehalte der späteren Anwender ließen sich dadurch abbauen, was sich positiv auf die Akzeptanz auswirkte.

Erfahren Sie mehr über die SAP Cloud Platform unter: sap.de/cloud-platform und sap.de/zukunfteingebaut

IN PUNCTO DIGITALISIERUNG NOCH VIEL VOR

Sebastian Jurth zieht ein positives Resümee „Mit Cloud-basierten digitalen Prozessen und einer smarten Besuchstourenplanung bringen wir mehr Effizienz, Tempo und Transparenz in den Vertrieb und legen den Grundstein für eine digitale Unternehmenstransformation.“ Die nächsten Schritte stehen bereits an: die Integration von Kundendaten weltweit in die SAP Sales Cloud und Zug um Zug ein Rollout in die einzelnen Standorte. Parallel dazu werden die installierten Cloud-Lösungen und -Apps laufend verbessert und um neue Funktionen erweitert, die geschäftlichen Nutzen versprechen, sowie die End-User mit Neuerungen durch regelmäßige Schulungen vertraut gemacht.

Geplant ist auch die Einführung der Lösung SAP Marketing Cloud, um den Kunden mit einer feingranularen Segmentierung und Selektion in Zukunft maßgeschneiderte Angebote und Empfehlungen unterbreiten zu können. Das Zusammenspiel von Marketing und Vertrieb soll dadurch ebenfalls verbessert werden und der Außendienst eine klare Sicht auf Marketingaktionen erhalten. Angedacht ist auch der Einsatz von SAP-Machine-Learning-Technologien, etwa um in Reklamationen bestimmte Muster zu erkennen und daraus Erkenntnisse zur Verbesserung der Produkte und Services zu gewinnen.

COMPUTERWOCHE

IHRE ANSPRECHPARTNER:

Sebastian Jurth
Leiter E-Commerce & Digital Services
Remmers Gruppe AG
Bernhard-Remmers-Straße 13 · 49624 Lönigen
Tel.: 05432/83-856 · Fax: 05432/836-856
sjurth@remmers.de · www.remmers.de

Oliver Mosick
Senior Sales Manager
maihiro GmbH
Osterfeldstr. 86 · 85737 Ismaning
Tel.: 0151/14607574
oliver.mosick@maihiro.com