



Integration von SAP, CRM und E-Mail

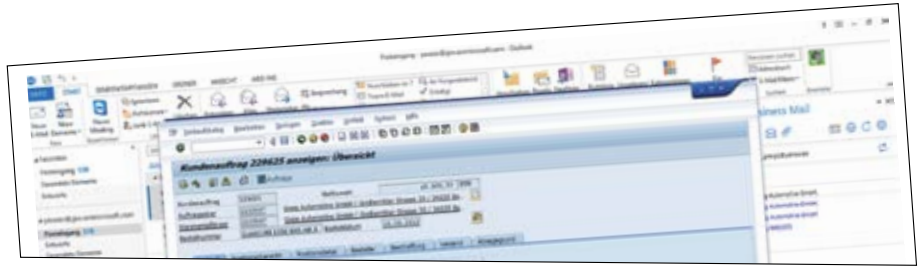


Christian Rost leitet seit Mai 2013 den Bereich SAP bei Gedys IntraWare. Er verantwortet die Beratung und das Business Development. Rost verfügt über langjährige Erfahrung im SAP-Beratungsgeschäft aus nationalen und internationalen Projekten.

Mit dem Ziel, die persönliche Organisation der Mitarbeiter zu vereinfachen, entschloss sich Overlack, seine historisch gewachsenen und nicht mehr zeitgemäßen Lösungen für die Verwaltung von Kunden- und Lieferantenadressen sowie das Berichtswesen zu erneuern. Der Chemiedistributer aus Mönchengladbach vertreibt in 17 Ländern rund 12.000 Produkte. Eine Herausforderung für das Unternehmen ist die Zusammenarbeit über mehrere Standorte, u. a. in Polen, Frankreich, Rumänien und Griechenland, sowie die hohe Anzahl unterschiedlicher Produkte.

Anforderungen

Overlack wollte, dass viele Daten standortübergreifend, andere nur für bestimmte Standorte bereitgestellt werden. Die Vertriebssteuerung sollte für die einzelnen Standorte unter Berücksichtigung der länderspezifischen Besonderheiten optimiert werden. Das Management auf übergeordneter Ebene wollte einen schnellen Überblick über geschäftsrelevante Kennzahlen erhalten. Die Dokumentation der gesamten Kommunikation mit Kunden und Lieferanten sollte in einer zentralen Anwendung sichergestellt sein: E-Mails, Telefonnotizen, Besuchsberichte, Protokolle und sämtliche Korrespondenz sollten einfach und schnell erfasst werden können. Weitere Anforderungen waren, das Reklamationsmanagement direkt in die Anwendung zu integrieren und die Verfügbarkeit der Daten sowohl online als auch offline zu gewährleisten. Mit der Integration von CRM- und SAP-System sollte eine doppelte Datenpflege vermieden werden.



SAP-Daten im Posteingang

Mit dem Ziel, die persönliche Organisation der Mitarbeiter zu vereinfachen, entschloss sich die Chemiedistribution Overlack, ihre historisch gewachsenen und nicht mehr zeitgemäßen Lösungen für die Verwaltung von Kunden- und Lieferantenadressen sowie das Berichtswesen zu erneuern.

Von Christian Rost, Gedys IntraWare

SAP und CRM-System

Die Verbindung zwischen SAP und dem CRM-System wurde mit Gedys IntraWare Pump realisiert, mit dem Ziel, redundante Datenpflege zu vermeiden. Dabei ist SAP das führende System. Über Schnittstellen werden Stammdaten und Partnerrollen von SAP an das CRM übertragen, sodass allen Anwendern zu jeder Zeit aktuelle Daten im CRM-System zur Verfügung stehen.

Jüngste Aufgabe war, neben der Verbindung des CRM- und SAP-Systems eine direkte Verbindung zwischen dem SAP und dem E-Mail-Client zu schaffen. Einen wesentlichen Teil der täglichen Arbeit verbringen die Mitarbeiter im Vertrieb damit, Anfragen zu Aufträgen oder Angeboten zu bearbeiten, die sie per E-Mail erreichen. Dafür greifen sie auf die entsprechenden SAP-Transaktionen zu. Bisher gab es keine Lösung, um die Trennung zwischen SAP- und E-Mail-System aufzuheben und einen direkten Zugriff aus der Mailbox auf die relevanten SAP-Daten zu erhalten.

Gedys IntraWare BusinessMail4SAP ist ein Add-on, das in der Mailbox des Anwenders installiert wird. Beim Eingang einer E-Mail kann der Empfänger sofort Stamm- und Bewegungsdaten, wie zum Beispiel Aufträge oder Angebote, aus dem SAP sehen und mit einem Klick in die entsprechende Transaktion springen. Vorteil: Er spart bei jeder Anfrage bis zu fünf Arbeitsschritte. Die Lösung ist für MS Outlook und IBM Notes verfügbar. Sie ermöglicht den Zugriff auf sämtliche SAP-Transaktionen.

Die Lösung

Overlack entschied sich für das CRM-System von Gedys IntraWare, da es bereits im Standard alle wesentlichen Anforderungen abdeckte. IBM Notes wurde als Groupware-Plattform genutzt und IntraWare CRM für rund 200 Anwender in Deutsch, Englisch und Polnisch implementiert. Alle Mitarbeiter haben seither einen zentralen Zugriff auf die erforderlichen Kunden- und Lieferantendaten sowie das Berichtswesen. Dieses stellt individualisierte Formulare für die Erfassung der firmenspezifischen Berichte bereit. Die entsprechenden Zugriffsrechte regeln ein granulares Rollen- und Berechtigungskonzept sowie jeweils mehrere Datenbanken für Adressen und Dokumente.

E-Mail-zentrierter Ansatz

Ein- und ausgehende E-Mails werden automatisiert den jeweiligen Kunden zugeordnet und im CRM-System dokumentiert. Beim Eingang einer E-Mail stellt das System sofort die zugehörige Kundenakte und die letzten Vorgänge zur Verfügung. Termine und Aufgaben aus der Maildatenbank werden durch die automatische Synchronisation direkt den Adressen im CRM-System zugeordnet. Das schafft neue Transparenz.

www.gedys-intraware.de
www.overlack.de