

SMARTE KUNDENDATEN ZENTRAL ORGANISIERT



Mit Hilfe der strukturierten Kundendaten aus dem SAP® Hybris Cloud for Customer und SAP ERP haben wir alle Kundenaktivitäten auf einen Blick verfügbar. Auch können wir mit der mobilen Lösung eine ganzheitliche Betreuung der weltweit hoch komplexen Projekte sicherstellen. Dank kompetenter Beratung und professioneller Projektmethodik konnten wir das System reibungslos Live setzen.

Christoph Brauß, Leitung SAP-Geschäftsprozesse, BEHRINGER GmbH



Herausforderungen

- Bedarf nach Systemunterstützung der gruppenweiten Vertriebsprozesse
- Etablierung einer gemeinsamen Datenbasis für verschiedene Geschäftsbereiche
- Gezielte Kundenansprache durch Marketing und Vertrieb



Lösungen

- SAP Hybris Cloud for Customer
- Prozessanalysen und Scopingworkshops
- Implementierung einer vorkonfigurierten HCI-Schnittstelle zwischen SAP ERP und SAP Hybris Cloud for Customer
- Integration Microsoft Outlook



Vorteile

- Nahtlos in SAP ERP integrierte CRM Cloud Lösung
- Strukturierte Erfassung von Kundenbedarfen und dadurch gezielte Kundenansprache
- 360-Grad-Sicht auf den Kunden
- Etablierung der Grundlage für einen weltweit gesteuerten Vertriebsprozess in der gesamten Behringer Gruppe



Warum NTT DATA Business Solutions?

- Zertifizierter Hybris Partner mit Fokussierung auf mittelständische Unternehmen
- Erfahrenes, weltweites Expertennetzwerk
- Überzeugender Presales
- Professionelle Projektmethodik



Unternehmen: BEHRINGER GmbH

Branche: Metallverarbeitung

Produkte: Band- und Kreissägen

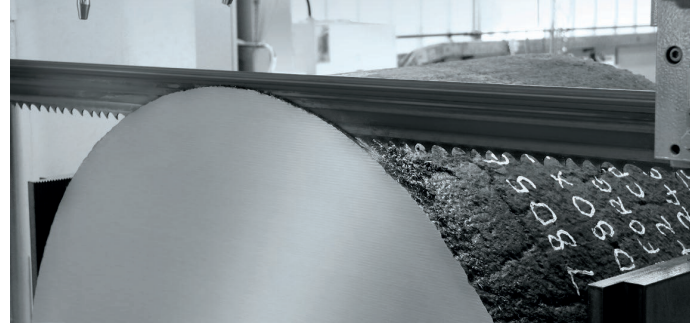
Anzahl Mitarbeiter: 400 (2015)

Stammsitz: Kirchartd, Deutschland

Projektstandorte: Deutschland, Frankreich, Großbritannien, China, USA

Website: <http://www.behringer.net/>

5 Monate Projektlaufzeit



Kundenindividuelle Einkaufserlebnisse

Die BEHRINGER GmbH ist ein inhabergeführtes, mittelständisches Familienunternehmen mit langer Tradition. Solide Technik und die Bereitschaft sich und seine Prozesse stets weiterzuentwickeln, zeichnen das Unternehmen aus. Die BEHRINGER Gruppe zählt heute zu den weltweit führenden Anbietern leistungsstarker Band- und Kreissägentechnologie

Digitale Kommunikationswege schaffen viele neue Kontaktpunkte zu Kunden. An jedem Punkt entstehen Daten, die gesichtet, gesammelt und regelmäßig aktualisiert werden müssen. Um seine Kunden auch zukünftig an jedem Kontaktpunkt abholen und individuell begleiten zu können, entschied sich die BEHRINGER GmbH für die moderne CRM Lösung SAP Hybris Cloud for Customer. Die internationale Einführung begann im Jahr 2016 für die Länder Deutschland und USA. Die weiteren Landesgesellschaften folgen.

Persönliche Einkaufserlebnisse trotz digitaler Kanäle

Nach umfassender Prozessanalyse und Scopingworkshops erfolgte die Implementierung der SAP Cloud Lösung. Um die Kundendaten sinnvoll in die vorhandenen Geschäftsprozesse zu integrieren, kam zusätzlich eine bereits vorkonfigurierte HCI-Schnittstelle zum Einsatz. Diese stellt die bidirektionale Synchronisation von Kunden und Ansprechpartnern zwischen SAP ERP und Hybris Cloud for Customer sicher.

Mit der Lösung sammelt und strukturiert die BEHRINGER GmbH Kundendaten, die Auswertung erfolgt mithilfe analytischer Funktionalitäten. Aus einer großen Datenmenge werden somit smarte Informationen, die zu einer umfassenden 360-Grad-Kundensicht führen. Daraus leitet das Unternehmen zielgruppengenaue Marketingmaßnahmen ab und setzt diese erfolgreich um. Inzwischen pflegen und nutzen die Unternehmensbereiche Marketing und Vertrieb eine gemeinsame Datenbasis.

Durch die Implementierung der Lösung konnten die dem Auftrag vorgelagerten Vertriebsprozesse erheblich persönlicher gestaltet werden. Trotz digitaler Kontaktpunkte werden die Kunden individuell angesprochen. Auch die Besuchsvorbereitung vor Ort wird durch den schnellen Zugriff auf die entsprechenden Kundendaten beschleunigt. Im Nachgang an einen Kundenkontakt werden Kundenbedarfe strukturiert erfasst. Damit erhöht sich auch die Transparenz über Verkaufschancen. Die neuen Vertriebsprozesse sind nahtlos in das vorhandene SAP ERP System integriert. Damit bildet das neue CRM System die Grundlage für einen weltweit gesteuerten Vertriebsprozess in der gesamten Behringer Gruppe.

Datensicherheit dank zertifizierter SAP Cloud Infrastruktur

SAP Hybris Cloud for Customer wird in einem zertifizierten SAP Rechenzentrum betrieben. Mit dieser Lösung verfügt BEHRINGER über ein professionelles Kundenstammdatenmanagement, von dem auch das Intercompany Geschäft zwischen den Landesgesellschaften profitiert. Unabhängig davon, in welchem Land der Kunde aktiv ist, er steht auch zukünftig im Fokus sämtlicher Aktivitäten der BEHRINGER GmbH.

Follow us on



NTT DATA Business Solutions



NTT DATA
Trusted Global Innovator

01/2017