



SAP SALES CLOUD: SO ERHALTEN SIE DIE 360-GRAD-SICHT AUF IHRE KUNDEN

Kurz gefasst...

Highlights der Implementierung

- Implementierung eines modernen Cloud CRM-Systems
- 360-Grad-Sicht auf Zielgruppen (Kunde/Ansprechpartner erreichen)
- Umsetzung eines schlanken Lead-to-Cash Prozesses
- Konsolidierung aller Stammdaten aus verschiedenen Systemen
- Optimierung der Zusammenarbeit zwischen Marketing und Sales



1

Tag Produktiv-
setzung



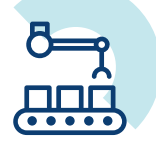
5.000

Stammdatensätze
migriert



3

Monate Projekt-
laufzeit



2

Systeme
(Test & Produktiv)



Ein CRM-System auf dem neuesten Stand, das flexibel anpassbar ist und bei dem wir kleinere Änderungen als Anwender selbst vornehmen haben wir gesucht. Mit der SAP Sales Cloud haben wir genau so eine Lösung gefunden und CONSILIO hat uns das System auf den Leib geschneidert.

Linda Hakasalo-Klett

Senior Consultant, mgm technology partners



AUSGANGSSITUATION

mgm technology partners ist ein führender Beratungs- und Lösungsanbieter, der auf Basis aktueller Technologien und eigener Plattformlösungen Enterprise Applikationen für die Branchen Commerce, Insurance und Public Sector entwickelt. mgm steht als Technologiepartner und Entwickler hinter der elektronischen Steuererklärung in Deutschland – Stichwort „ELSTER“.

Zudem ist die A12-Plattform im Public Sector eine erprobte Lösung für die gesetzlich verankerte OZG-Umsetzung (Onlinezugangsgesetz) bis Ende 2022. Weitere Digitalisierungsprojekte auf Bundes- und Länderebene in Behörden und Verwaltungen sind geplant.



Mailing & Kampagnenmanagement

- Erstellung, Versand und Export von Kampagnen auf Basis von Zielgruppen
- Feedbackfunktion durch individuelle Umfragen
- Analysemöglichkeit für Mailings und Kampagnen



Leadmanagement

- Erstellen und Erfassen von Leads und zugeordneten Aktivitäten
- Zusammenarbeit interner und externer User
- Analyse von Leads mithilfe von Dashboards und Reports



Opportunity & Angebotsmanagement

- Erstellen und Erfassen von Opportunities mit zugeordneten Verantwortlichkeiten und Tasks
- Ablage von Ausschreibungs- und Präsentationsdokumenten
- Analyse von Opportunities mithilfe von Dashboards und Reports



Projekt-Tracking

- Erstellen und Erfassen von Projekten inklusive Projekt-Checkliste
- Projekt-Timeline für Termin- und Aufgabenverwaltung
- Ablage von projektbezogenen Dokumenten

HERAUSFORDERUNG

Im Zuge der Modernisierung seiner Systeme und um die Kundenbeziehungen auf ein neues Level zu heben, da die Mitarbeiter bislang mit verschiedenen Tools wie Outlook, Excel, etc. arbeiteten und daher keine „Single Source of Truth“ bestand. Um das zu ändern hat sich mgm dazu entschlossen, ein schlankes CRM-System zu implementieren. Nach Abwägung verschiedener Lösungen entschied sich der IT-Dienstleister für die SAP Sales Cloud. Dazu beauftragte mgm die CONSILIO GmbH aus München für die Implementierung der SAP-Lösung, um die Realisierung eines Leadprozesses mit Account-, Kontakt- und Marketingmanagement anzustoßen.

PROJEKTZIELE

Die SAP Sales Cloud ist ein SaaS-System. Die Vorteile dieser Architektur sind vor allem, dass keine vollständige IT-Infrastruktur im Unternehmen aufgebaut werden muss. Dadurch erübrigen sich die Wartung und Pflege der externen IT-Systeme – teure Anschaffungs- und Betriebskosten entfallen. Neben den architekturellen Vorteilen verfolgte mgm vor allem folgende operationalen Ziele mit der Implementierung der Sales Cloud:

- Aufbrechen von vorhandenen Datensilos
- Konsolidierung der Kundendaten und Schaffung eines „Golden Record“
- Effiziente Kundenbetreuung durch Integration der Sales Cloud in Outlook
- Zentrale Verwaltung und Betreuung interner und externer Zielgruppen

SAP Sales Cloud im Detail: Der schlanke Lead-to-Cash-Prozess reicht vom Mailing bis hin zum Projekt-Tracking.

- Gesamtsicht auf alle Kunden
- Flexible Kundenbetreuung durch ein smartes Rollen- und Rechtenmanagement
- Vereinfachte Problemlösung durch einen neuen Ansatz



Mobile Anwendung

- Online-Zugriff auf die wichtigsten Kontaktdaten
- Direktes Telefonieren aus der App
- Eintragung von Notizen zum Kontakt inklusive Dateien

Mobile-Apps: Erstellen, verwalten und anzeigen von Kunden-Terminen und -Daten von unterwegs aus.

UMSETZUNG

Nach einer Fit-Gap-Analyse entschied sich mgm für eine erweiterte Version des CONSILIO-Pakets „Sales Starter MVP“. Diese Konfiguration enthält neben Standard-Komponenten wie der Groupware-Integration, mit der sich beispielsweise E-Mails verschicken und Abfragen von Kunden und internen Mitarbeitern in die Sales-Cloud realisieren lassen auch optionale Funktionalitäten wie das Kampagnenmanagement für das Marketing. Bei der Migration der Daten hat mgm unter Anleitung von CONSILIO die Hauptlast getragen, indem die Daten bereinigt und für die Migration intern aufbereitet wurden. Technisch wurde die Übertragung dann mit dem Migrations-Tool „Data Workbench“ der SAP Sales Cloud durchgeführt.

FUNKTION UND VORTEIL DER LÖSUNG

Die SAP Sales Cloud ermöglicht den mgm-Mitarbeitern aus dem Marketing effektiver mit dem Vertrieb zusammen zu arbeiten. Kunden lassen sich gezielter betreuen sowie interne und externe Events, Newsletter oder saisonale Kampagnen durchführen – etwa zu Weihnachten.

Im Detail: Das Marketing ist jetzt in der Lage Newsletter oder Postings anlässlich bestimmter Anlässe über ein Zielgruppenmanagement beziehungsweise Kampagnenmanagement in der Sales Cloud effizient zu filtern und umzusetzen. So ist es beispielsweise sehr einfach realisierbar, einen Link zu einer Umfrage an Kunden zu schicken, die Umfrage selbst ist via iFrame nahtlos in die Webseite des Unternehmens eingebettet – die Customer Experience bleibt also durchgängig erhalten. Hinzu kommt, dass das Marketing und der Vertrieb in der Sales Cloud die gleiche Datenbasis verwenden. Beide Business Units haben daher stets einen umfassenden Überblick über bereits durchgeführte Maßnahmen, den Nurture-Prozess sowie die aktuelle Interessenlage des Kunden.

Eine granulare Rechteverwaltung in der Sales Cloud erlaubt es mgm außerdem verschiedene Rollen zu implementieren. Das bedeutet: Die Mitarbeiter aus dem Marketing, dem Vertrieb oder auch externe Mitarbeiter erhalten die Möglichkeit zur Zusammenarbeit mit speziell zugeschnittenen Sichten und Berechtigungen. Das Rollen- und Rechtenmanagement erhöht auf diese Weise die Effizienz der eingebundenen Teams.

Im Rahmen dieser Technik realisierte CONSILIO auch die Funktionen Account-Manager und Account-Teams. Dadurch können die Account-Verantwortlichen ein über ein Reporting die Transparenz des Prozesses deutlich zu steigern. So ist ein Team-Verantwortlicher stets im Bilde darüber, was bei den Opportunities passiert oder an welchen Projekten die Teammitglieder gerade arbeiten.



Nahtlose Integration der Vertriebsprozesse mit der SAP Sales Cloud in S/4HANA

In diesem Vortrag erhalten Sie wertvolle Einblicke in die Vertriebsautomatisierung mit der SAP Sales Cloud. Sie erfahren, wie Sie anhand eines integrierten CRM-Prozesses Interessenten in Kunden umwandeln und Bedarfe bei Neu- und Bestandskunden frühzeitig erkennen und dokumentieren können. Wir bringen Ihnen die Vorteile einer integrierten SAP Sales Cloud und S/4HANA-Landschaft näher und zeigen Ihnen, wie der Vertrieb optimal im Tagesgeschäft unterstützt werden kann. Der QR-Code führt durch Klick oder Scan direkt zum Video.



Ein wichtiger Baustein der Lösung war auch die Outlook-Integration. Mit dieser Technik lassen sich beispielsweise alle wichtigen Daten zu Kunden direkt in Outlook aus ansehen, pflegen oder neu anlegen. Das vereinfacht die Kontaktpflege für die Mitarbeiter erheblich, weil die doppelte Datenpflege entfällt.



Konfiguration / Nicht-funktionale Anforderungen

- Rollen- und Rechtemanagement
- Integration in Outlook / Teams
- Mehrsprachiges und responsives UI
- Anlage individueller Dashboards und Reports

Flexibel: Effizient im Team arbeiten durch Rechtemanagement, hohe Integration und individuelle Konfiguration.

FAZIT

Zusammen mit dem SAP-Spezialisten CONSILIO aus München hat der IT-Dienstleister mgm technology partners die Weichen für einen modernen State-of-the Art-Lead-Prozess gestellt. Jetzt ist das Unternehmen als Ganzes gefordert, zunächst effiziente Leadprozesse zu definieren und sie dann im Nachgang zu gestalten, zu formen und zu etablieren – bei Bedarf unterstützt der Partner CONSILIO mit seiner tiefgehenden Expertise bei der Realisierung der nötigen Schritte.



Mit der Implementierung der SAP Sales Cloud geht mgm einen richtigen und wichtigen Schritt in Richtung Kundenzentrierung. Die SAP Sales Cloud hilft dabei, alle kundennahen Bereiche künftig besser zu vernetzen und damit auch die Beratungsqualität zu steigern.

Rasim Özkan

Solution Architect SAP CX, CONSILIO GmbH



mgm technology partners

- Branche: IT-Dienstleistung
- Produktspektrum: mgm technology partners entwickelt Enterprise-Applikationen, hauptsächlich für die Branchen Commerce, Insurance und Public Sector. Seit 2006 ist mgm eine Division der international tätigen Technologie-Gruppe Allgeier SE in München.
- Umsatz: 103,2 Mio. € (2021)
- Mitarbeiter: 309
- Web: www.mgm-tp.com
- CONSILIO-Lösung: CONSILIO Sales Starter MVP (SAP Sales Cloud)



WAS HABEN INTELLIGENTE UND ELEGANTE LÖSUNGEN GEMEINSAM? SIE SIND EINFACH.

Wie das in Ihrem Fall aussehen kann, finden wir gerne gemeinsam heraus. **Was wollen Sie optimieren? >**