

ITML > CRM für die Variantenfertigung: Durchgängiges Angebotswesen ohne Medienbruch

Mittelständische Variantenfertiger, die SAP ERP einsetzen, wickeln Angebotsprozesse häufig noch manuell und papierbasiert ab. Die SAP-basierte Zusatzlösung ITML > CRM schafft weitgehend automatisierte, durchgängig integrierte und sichere Abläufe im Angebotswesen und unterstützt damit eine ganzheitliche CRM-Strategie. Die CRM-Anwendung bringt die im SAP-Variantenkonfigurator hinterlegte Produktlogik direkt auf den Desktop des Vertriebsaußendienstes. So kann dieser Plausibilitätsprüfungen und die Preisfindung vor Ort durchführen. Eine Outlook-Integration wiederum beschleunigt Abläufe im Vertrieb von der Anfrage bis zum Angebot.

Es liegt auf der Hand: Ein durchgängig integriertes Angebotswesen bringt Vorteile im Wettbewerb. Das gilt insbesondere für mittelständische Unternehmen aus der Fertigungs- und HighTech-Industrie mit variantenreicher Fertigung. Diese stehen vor der Herausforderung, auf Angebotsanfragen von Kunden rasch und zeitnah zu reagieren.

Aufwändige Abstimmung, unsichere Kalkulation

Bei Variantenfertigern ist die Konfiguration inzwischen ein zentraler Bestandteil im Vertriebsprozess. Gleichzeitig ist bei Unternehmen mit variantenreicher Produktion die Komplexität im Angebotswesen sehr hoch. Fertiger, die SAP ERP einsetzen, bilden ihre einzelnen Produktvarianten in der Regel zentral mit dem in die Logistikanwendung der SAP-Software integrierten Variantenkonfigurator (LO-VC) ab. Auf Basis eines vorab festgelegten Regelwerks, dem Beziehungswissen, lässt sich mit dem LO-VC sofort die technische Machbarkeit einer Variante, deren Preis sowie das Datum der Auslieferung bestimmen.

Das Problem: Internationale Vertriebsniederlassungen oder -büros haben oftmals keine Möglichkeit, auf die Funktionen des zentralen SAP-Variantenkonfigurators zuzugreifen beziehungsweise die Bedienbarkeit des SAP GUI ist nicht auf die Bedürfnisse von Anwendern aus dem Vertrieb optimiert.

Bei einer Angebotsanfrage nehmen sie Kundenanforderungen und Produktmerkmale in Papierdokumenten auf, die per Fax oder E-Mail an die Zentrale übertragen werden. Die in den Dokumenten aufgenommenen Daten sind aber nur bedingt aussagefähig, etwa im Hinblick auf die technische Machbarkeit einer Variante und den späteren Preis. Was folgt sind zeitaufwändige interne Abstimmungsrunden zwischen dem Vertriebsaußendienst sowie den Produkt-Ingenieuren und Konstrukteuren in der Zentrale zu Machbarkeit und Preis eines Produktes. Erst wenn diese beendet sind, wird eine Kalkulation durchgeführt, ein konkretes Angebot ausgearbeitet und zum Kunden geschickt. Muss das Angebot aufgrund neuer beziehungsweise zusätzlicher Kundenanforderungen geändert werden, führt das zu weiteren Abstimmungsrunden. Die zahlreichen manuellen Prozessschritte sind nicht nur umständlich und zeitraubend, sondern auch fehlerbehaftet, denn in der Zentrale müssen Daten von Hand nach SAP ERP übertragen werden.

TOP-FACTS ITML > CRM

SOA-basierte CRM-Lösung für Marketing, Vertrieb & Service:

- > 100% basierend auf SAP R/3 und SAP ERP
- > Keine Middleware und Schnittstellen notwendig
- > Schnelle Einführung (auch für den Mittelstand geeignet)
- > Einfach bedienbare Benutzeroberfläche

Referenzen ITML > CRM

- > Wetzel GmbH (Druckwalzen)
- > Baier & Schneider/BRUNNEN (Papier, Büro, Schreibwaren)
- > Bruker AXS GmbH (Hightech, Maschinenbau)
- > Günther+Schramm GmbH (Metallhandel)
- > Jauch Quartz GmbH (technischer Handel)
- > Amsonic AG (Maschinen- & Anlagenbau)
- > AL-KO Kober AG (Anlagenbau, Handel)
- > MSC Vertriebs GmbH (Hightech, Handel)
- > CTDI Nethouse Services GmbH (Telekommunikation)
- > Melvo GmbH (Konsumgüter)
- > J. Eberspächer GmbH & Co. KG (Automotive)

Produktlogik kommt zum Außendienst

Um Produktlogik aus dem ERP-Kernsystem direkt zum Außendienst zu bringen, hat das SAP Systemhaus ITML GmbH den Variantenkonfigurator in die web-basierte Zusatzlösung **ITML > CRM** integriert. Damit erhält der Vertrieb online und in Echtzeit direkten Zugriff auf die volle Funktionalität des Variantenkonfigurators – und zwar ohne Einschränkungen. Ihm steht das gesamte Beziehungswissen aus dem LO-VC wie Vor- und Auswahlabedingungen, Prozeduren, Aktionen, Constraints, Variantentabellen sowie Objektmerkmale zur Verfügung. **ITML > CRM** ist die einzige Lösung weltweit, die den uneingeschränkten Zugriff auf die Variantenkonfiguration in SAP ERP erlaubt. Darüber hinaus wird in der CRM-Lösung von ITML das Oberflächendesign des Variantenkonfigurators, bestehend aus Merkmalen, Werten sowie Registerkarten, analog zur Darstellung im ERP-Backend aufgebaut. Die CRM-Anwendung „holt“ sich die für eine Konfiguration erforderlichen Daten ohne Umwege aus dem LO-VC. Auf diese Weise führen Außendienstmitarbeiter die Plausibilitätsprüfungen sowie die Preisfindung selbstständig durch und arbeiten Produkt- und Preisänderungen umgehend ein. Zeitraubende Abstimmungsrunden entfallen und Kunden erhalten Angebote schneller. Davon profitieren besonders international tätige Industrieunternehmen mit europa- beziehungsweise weltweiten Vertriebsniederlassungen. Diese haben nun rund um die Uhr und von jedem Ort Zugriff auf die im ERP-Backend hinterlegte Produktlogik.

Intelligent visualisieren

Technisch gesehen steuern standardisierte SAP-Techniken die Interaktion und Integration zwischen **ITML > CRM** und dem SAP-Variantenkonfigurator. Die Business-Objekte aus der Variantenkonfiguration werden über Funktionsbausteine, so genannte BAPIs (Business Application Programming Interface) sowie das SAP-Schnittstellenprotokoll Remote Function Call (RFC) aufgerufen und dann in der CRM-Lösung auf einer web-basierten, intelligenten und prozessorientierten Benutzeroberfläche visualisiert.

Anwender benötigen lediglich einen Internetzugang sowie einen handelsüblichen Browser, um sich an **ITML > CRM** anzumelden und Zugriff auf die Daten aus der Variantenkonfiguration zu bekommen. Die ITML GmbH kann bei Bedarf auch entsprechende Offline-Szenarien realisieren.

Outlook-Client direkt mit CRM-Lösung verbunden

Häufig bekommen Hersteller variantenreicher Produkte Angebotsanfragen per E-Mail. Vertriebsmitarbeiter legen die Anfragen in ihrem Outlook-Client ab, erstellen ein Angebot, meist auf Basis von Word oder einer Drittanwendung, und schicken dieses per Mail zum Kunden. Anfragen sowie Angebote befinden sich damit zwar im E-Mail-Client des zuständigen Vertriebsmitarbeiters, die angebotsrelevanten Daten werden dabei aber weder zentral erfasst und gespeichert noch verwaltet. Damit sind beispielsweise Auswertungen, etwa welche Angebote in welchem Produktbereich zu Aufträgen führten, nur sehr unzureichend oder gar nicht durchführbar.

Die ITML GmbH hat Outlook direkt mit **ITML > CRM** verbunden. Die Integration erfolgt über ein Add-In, das die zusätzliche Schaltfläche „CRM-Angebot anlegen“ auf der Benutzeroberfläche des E-Mail-Client anzeigt. Bekommt der Vertriebsmitarbeiter eine Kundenanfrage per E-Mail, aktiviert er durch einen Klick auf die neue Schaltfläche die CRM-Anwendung. Diese erkennt anhand den in der Adressdatenbank hinterlegten Kontaktdaten wie Name, Adresse, Telefon, E-Mail-Adresse einen Kunden automatisch an seiner E-Mail-Adresse und öffnet eine mit den Kundenkontaktdaten vor ausgefüllte Angebotsmaske. In diese braucht der Vertriebsmitarbeiter nur noch den Artikel und die Bestellmenge sowie – nach Bedarf – weitere Angebotspositionen wie Rabattstaffeln eingeben.

Angebote lückenlos dokumentieren

Doch das ist noch nicht alles. Schließt der Mitarbeiter den Vorgang ab, wandelt die CRM-Lösung das Angebot im Hintergrund automatisch in eine PDF-Datei um. Diese kann der Vertriebsmitarbeiter aus der Angebotsmaske der Anwendung heraus als E-Mail-Anhang an den Kunden zurückschicken und am Ende der Antwort-Mail die ursprüngliche Anfrage des Kunden zitieren. Zugleich reicht ITML > CRM die PDF-Datei mit dem Angebot an die Dokumentenverwaltung (SAP DVS) von SAP ERP weiter, wo sie strukturiert abgelegt und digital archiviert wird.

Ein solch medienbruchfreier und weitgehend automatisierter Prozessablauf beschleunigt den Angebotsprozess deutlich. Jede Anfrage und jedes Angebot ist eindeutig nachvollziehbar und zudem sicher sowie schnell zugreifbar in SAP ERP hinterlegt. So hat der Vertrieb mehr Zeit, sich um seine Kernaufgaben zu kümmern. Auch Folgeprozesse laufen schneller und sicherer. Wird ein Angebot in einen Kundenauftrag umgewandelt, fließen die Daten aus der CRM-Lösung automatisch ins ERP-Backend, werden dort weiterverarbeitet und als SD-Beleg abgelegt. Ein entsprechendes Szenario setzte die ITML GmbH bei Jauch Quartz, einem mittelständischen Handelsunternehmen, erfolgreich um. Die Firma beliefert Endkunden aus der Elektronikindustrie und Hersteller elektronischer Baugruppen mit Quarzen, Oszillatoren, Filtern und Resonatoren.

Beide Szenarien, die Integration von Outlook sowie die Einbindung des SAP-Variantenkonfigurators in **ITML > CRM**, lassen sich sowohl getrennt implementieren, als auch im Zusammenspiel. In letzterem Fall kann der Vertrieb automatisch die gewünschte Produktvariante konfigurieren, eine Preisfindung durchführen, die Daten in ein Angebot übernehmen und dieses als PDF-Datei direkt per E-Mail an den Kunden senden. Auf diese Weise wird – mit SAP ERP als Basis – ein vollständig integrierter und lückenloser Angebotsprozess ohne Medienbruch gestaltet, was die Umsetzung einer ganzheitlichen CRM-Strategie vereinfacht.

Weitere Informationen zur Lösung **ITML > CRM**
finden Sie unter www.itml.crm.de



ITML GmbH

Stuttgarter Straße 8
D-75179 Pforzheim

Tel.: +49 7231145 46 0
Fax: +49 7231145 46 99

ITML AG

Züricher Straße 3
CH-2504 Biel/Bienne

Tel.: +41 32 342 70 10
Fax: +41 32 342 70 14

