SAP® Business One

Kundenbericht
Einzelhandel – Medizinprodukte

hhp
AUF GESUNDEM WACHSTUMSKURS

„Durch SAP Business One hat unser Vertriebsteam permanent Zugriff auf alle Geschäftsabläufe. Für uns ein Quantensprung im Direktvertrieb und bei der Expansion in neue Märkte."

Frank Meier, Geschäftsführer, hhp AG

AUF EINEN BLICK

Unternehmen
- Name: hhp AG
- Standort: Karlsruhe
- Branche: Einzelhandel – Medizinprodukte
- Produkte und Dienstleistungen: Therapiegeräte zur Schmerzlinderung und Anregung der körpereigenen Selbstheilungskräfte
- Angestellte: 310
- Internetadresse: www.hhp-info.com
- Implementierungspartner: Wrede GmbH

Die wichtigsten Herausforderungen
- Über Kontakte in TV, Internet sowie bei Hausbesuchen den Umsatz steigern und den Kundenstamm ausbauen
- Expansion weltweit vorantreiben

Projektziele
- Geschäftsprozesse vereinfachen
- Produktivität des Vertriebsteams steigern, Auftragsabwicklung beschleunigen, Kundenservice verbessern und Vertriebskosten senken
- Geschäftsvorgänge in Echtzeit abbilden
- Flexible Geschäftsabläufe gestalten, um sich den verändernden Markttrends und Kundenwünschen anzupassen

SAP-Lösungen und -Services
SAP Business One

Highlights der Implementierung
- Einführung innerhalb von sieben Wochen
- Schnittstelle zwischen SAP Business One und iPad
- Erweiterung der Standardfunktionen durch Partner

Entscheidung für SAP
- Eine Anwendung für alle Geschäftsprozesse
- Standardfunktionen können individuell angepasst werden
- In verschiedenen Sprachen und mit internationaler Handelsgesetzgebung nutzbar
- Höhere Vertriebsproduktivität durch iPad-Integration

Hauptnutzen für das Unternehmen
- Automatisierte Kalenderfunktion ermöglicht 40 Prozent mehr Kundenbesuche
- Schnellere Auftragsabwicklung, da Bestellungen auf dem iPad erfasst und direkt übertragen werden
- System verwaltet 500 neue Interessenten pro Tag, erfasst 1.000 neue Kontakte und verschickt bis zu 1.000 Produktinformationspakete
- Software reduziert Anruf- und Bearbeitungsdauer im Kundencenter
- Flexibler Direktvertrieb, mehr Kundenkontakte

hhp® home health products

hhp
AUF GESUNDEM WACHSTUMSKURS

Bis vor Kurzem verkaufte die hhp AG medizinische Geräte nur an Therapeuten und Großhändler. Jetzt hat das Unternehmen auch private Anwender im Blick – und sieht sich mit ganz neuen Anforderungen an Vertrieb und Service konfrontiert. Mit SAP® Business One macht sich hhp dafür rundum fit.

Wenn es wehtut, vertrauen Athleten auf die medizinischen Geräte von hhp. Durch mechanische Schwingungen und Infrarot-Tiefenwärme lindern sie Beschwerden bei Rücken-, Kreislauf- und Lymphsystemerkrankungen. Ob Deutscher Olympischer Sportbund, Eishockey-Nationalmannschaft, Deutscher Golf Verband oder Deutscher Skiverband: Sie alle bringen ihre Sportler mit Systemen von hhp wieder in Form. Darüber hinaus arbeiten mehr als 2.200 Krankenhäuser, Physiotherapeuten, Reha-Kliniken und Gesundheitszentren mit diesem ersten zertifizierten Therapiegerät seiner Art.

Seit der Gründung 2002 ging es mit hhp stetig bergauf. Der Spezialist für Medizintechnik steigerte seinen Umsatz jährlich um bis zu 40 Prozent. In Deutschland, Österreich, der Schweiz und Belgien sicherte sich das Unternehmen bis 2009 einen Marktanteil von 95 Prozent, vertrieb die Geräte aber ausschließlich über Fachmessen an Therapeuten und Großhändler. hhp entschloss sich daher, weltweit zu expandieren und eine neue Käufergruppe anzusprechen: Heimanwender.

Optimierte Prozesse als Wachstumsmotor

Diese Ziele stellten ganz neue Ansprüche an die Verwaltung von Kundendaten. Eine Lösung war gefragt, die alle Prozesse vom ersten Angebot bis zur Rechnungsstellung in Echtzeit abbildet. „Uns war klar, dass wir für unsere Wachstumsstrategie eine neue Software benötigen. Wir mussten unsere Geschäftsabläufe anpassen und effizienter gestalten", sagt hhp-Geschäftsführer Frank Meier.

hhp prüfte verschiedene eigenständige Lösungen, die aber nur wenige der gewünschten Funktionen abdecken konnten. In der integrierten Anwendung SAP Business One fand das Unternehmen schließlich eine Software, die schon im Standard alle wichtigen Anforderungen erfüllt. Weitere Funktionen lassen sich leicht durch spezielle Add-on-Lösungen ergänzen. „Wir brauchen ein System, das gemeinsam mit uns wächst und auch international mithält. Dafür ist SAP Business One die beste Lösung", erläutert Meier. Ein weiterer entscheidender Vorteil: Vertriebsmitarbeiter können die Anwendung auch bei Kunden vor Ort nutzen.

Mit dem iPad alle Daten zur Hand

Zunächst kurbelte hhp den Direktvertrieb mit Internet- und Fernsehwerbung an. Bereits die ersten Kampagnen waren erfolgreich, das Interesse stieg deutlich. Außendienstmitarbeiter besuchen nun Interessenten zu Hause und stellen die Vorteile des Systems persönlich vor – per iPad. „Produktfotos und Präsentationen zeigen wir unseren Kunden heute in überzeugender Qualität direkt vor Ort", berichtet Meier. Auch die Kundendaten stehen mobil bereit. So kann hhp jeden Interessenten individuell und umfassend beraten. Die Verkaufszahlen klettern nach oben. „Unsere Google- und TV-Werbekampagnen generieren jeden Tag ungefähr 500 neue Interessenten, und unsere Vertriebs- und Marketingaktivitäten bringen uns oft bis zu 1.000 neue Kontakte an einem Tag", berichtet IT-Leiter Steffen Kloiber. „Wir versenden jeden Tag rund 1.000 Informationspakete. Mit SAP Business One haben wir unseren Kundenstamm und Aktionsradius schnell und kostengünstig ausgeweitet."

„Wir brauchen für unsere Expansion ein System, das gemeinsam mit uns wächst und auch international mithält. Dafür ist SAP Business One die beste Lösung."

Frank Meier, Geschäftsführer, hhp AG

Neue Chancen in Vertrieb und Kundenservice

In der Buchhaltung setzte das Unternehmen schon vorher auf SAP Business One. Nun erweiterte hhp die Software um Funktionen für Vertrieb, Marketing und Customer Relationship Management und integrierte so alle Abläufe in einem zentralen System. Heute sind sämtliche Unternehmensbereiche miteinander verbunden – auch das Kundencenter. Im Herzstück aller Vertriebsaktivitäten von hhp werden die Termine des Verkaufsteams verwaltet, Aufträge bearbeitet und Kunden nach dem Vertragsabschluss betreut.

„Mit SAP und Wrede als Partner bekommen wir genau den Support, den wir brauchen, um auch künftig im Markt unser Potenzial voll auszuschöpfen."

Frank Meier, Geschäftsführer, hhp AG

Wenn ein Kunde das Center anruft oder eine Mail schickt, können die Mitarbeiter auf Knopfdruck den gesamten Auftragsverlauf abrufen. Das Team wickelt Anrufe deutlich schneller ab als früher und reagiert flexibel auf jeden Wunsch – ein erheblicher Aufwind für die Produktivität.

40 Prozent mehr Kundenbesuche

Darüber hinaus können Mitarbeiter des Kundencenters direkt über SAP Business One auf die Kalender der Vertriebsmitarbeiter zugreifen. Sie vereinbaren in Sekundenschnelle neue Termine, indem sie die Kalender und den Standort jedes Außendienstmitarbeiters per Mausklick abgleichen. Die bislang manuelle Terminplanung ließ sich so automatisieren, und die Vertriebsteams können jetzt 40 Prozent mehr Kunden besuchen als zuvor.

„Neue Aufträge erfassen unsere Mitarbeiter noch beim Kunden vor Ort und übertragen sie sofort ins System. So haben wir auch den Aufwand für die Auftragsbearbeitung minimiert. Immer mehr Mitarbeiter nutzen das iPad", sagt Kloiber.

Implementierung: kurz und schmerzlos

SAP-Gold-Partner Wrede führte die Lösung innerhalb von sieben Wochen ein – inklusive der Schnittstelle zum iPad und einer erweiterten Kundenverwaltung. Damit lassen sich Kundendaten leichter erfassen, durchsuchen und segmentieren. Ein eigens entwickeltes Tool zur Kampagnensteuerung ermöglicht es den hhp-Mitarbeitern zudem, ausgewählte Kundendaten für Onlinekampagnen zu nutzen. Auch die Effektivität jeder Marketingmaßnahme hat hhp damit jederzeit im Blick.

Das gesamte Projekt verlief reibungslos und genau nach Zeit- und Kostenplan. Die Berater von Wrede schulten die Mitarbeiter des Kundencenters und den Vertrieb. Schon nach zwei Tagen gingen dem Team die neuen Abläufe sicher von der Hand. „Unser Vertriebssystem war in Rekordzeit umgestellt, und wir konnten sofort von der neuen Lösung profitieren", bestätigt Kloiber. „Mit Fingerspitzengefühl hat Wrede genau die Funktionen implementiert, die unseren Bedürfnissen entsprechen. Dabei lief das Tagesgeschäft wie gewohnt weiter."

Auf dem Weg zum Global Player

Jetzt will hhp die SAP-Lösung auch in anderen europäischen Ländern einführen – und nicht nur dort: für die nächsten fünf Jahre ist eine Ausweitung auf 35 weitere Länder geplant. „Mit SAP Business One können wir weltweit unsere Geschäftsabläufe koordinieren und dabei den Ansprüchen des Marktes und den Erwartungen unserer Kunden gerecht werden", sagt Geschäftsführer Meier. „Mit SAP und Wrede als Partner bekommen wir genau den Support, den wir brauchen, um auch künftig unser Potenzial voll auszuschöpfen."

www.sap.com/contactsap

50 106 387 (12/05)
© 2012 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork, SAP HANA und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects Software Ltd. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP AG.

Sybase und Adaptive Server, iAnywhere, Sybase 365, SQL Anywhere und weitere im Text erwähnte Sybase-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Sybase Inc. Sybase ist ein Unternehmen der SAP AG.

Crossgate, m@gic EDDY, B2B 360°, B2B 360° Services sind eingetragene Marken der Crossgate AG in Deutschland und anderen Ländern. Crossgate ist ein Unternehmen der SAP AG.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern") bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™