Kundenbericht
SAP Customer Relationship Management

KUKA Roboter GmbH

SAP® CRM beschleunigt Vertriebs- und Serviceprozesse und liefert Echtzeit-Einblick auf alle Märkte

Service ist bei der KUKA Roboter GmbH eine starke Sparte und eine wirkungsvolle Differenzierung gegenüber dem Wettbewerb. Mit dieser Strategie eroberte sich das Augsburger Unternehmen vorderste Plätze auf den Weltmärkten. Die führende Position will der Hersteller mit SAP CRM konsequent ausbauen.

„SAP CRM hilft unserem Unternehmen, die globalen Märkte besser zu verstehen, neue Absatzchancen schnell zu erkennen und das Geschäft weiterzuentwickeln. Solche Einblicke wären ohne diese konsolidierte Informationsbasis schwierig zu generieren."

Christian Jarc, Manager Corporate Business Process, KUKA Roboter GmbH

AUF EINEN BLICK

Unternehmen
- Name: KUKA Roboter GmbH
- Branche: Fertigungsindustrie
- Standort: Augsburg, Deutschland
- Mitarbeiter: rund 2.000
- www.kuka-robotics.com
- Implementierungspartner: Sybit

Projektziele
- Eine globale Datenbank, in der alle Informationen zum Kunden vorliegen
- Einen vollständigen Überblick über die weltweiten Vertriebs- und Serviceaktivitäten
- Mehr Transparenz über die internationalen Märkte
- Qualitative Verbesserung der Kundenbeziehungen
- Weniger Aufwand im Tagesgeschäft der Serviceorganisation

SAP-Lösungen und -Services
SAP Customer Relationship Management (SAP CRM)

Highlights der Implementierung
Voll integrierter Produktkonfigurator und systemgestützte Angebotsgenerierung in einheitlichem Look & Feel

Entscheidung für SAP
- Browserbasierte Oberfläche mit klar strukturierter Bedienerführung
- Funktionsumfang von SAP CRM
- Nahtlose Integrationsmöglichkeit mit
- vorhandenem SAP-ERP-System
- SAP ist strategischer IT-Partner

Entscheidung für Sybit
- Klar umrissener Umfang des vorkonfigurierten Paketes „Sybit CRM Professional"
- Überzeugende Expertise und Einführungsmethodik des Beratungshauses

Hauptnutzen für KUKA Roboter
- Durchgängige Vertriebs- und Serviceprozesse
- Eine weltweit einheitliche Datenbank mit 360-Grad-Sicht auf Kundenakten
- Reduzierter Verwaltungsaufwand in der Einsatzvor- und Nachbereitung
- Umsatzsteigerung im Servicegeschäft um 30 bis 50 Prozent
- Globale Auswertungsmöglichkeiten
- Prognosetools zur verbesserten Vertriebs- und Materialplanung
- Zeitsparende Generierung von Angeboten durch komfortablen Konfigurator und einheitliche Formatierung

„Mit unserer nicht integrierten Siebel-Anwendung sind wir an Grenzen gestoßen. Wenn man aus verschiedensten Datenquellen herausfiltern muss, in welchem Bereich welche Aktivitäten laufen, ist ein valider zeitnaher Überblick fast unmöglich."

Christian Jarc, Manager Corporate Business Process und Projektleiter CRM, KUKA Roboter GmbH

STARK IM SERVICE

Roboter im Pflegedienst sind keine Utopie. Schon bald wird es völlig normal sein, dass Menschen mit Robotern an ihrer Seite interagieren. Bei KUKA heißt das „Service-Robotik" und ist ein weites Feld mit großer Zukunft. Das heutige Kerngeschäft dreht sich noch um robuste Industriehelfer, die bei der Materialbearbeitung, zum Be- und Entladen von Maschinen, zum Palettieren, Punkt- oder Schutzgasschweißen zum Einsatz kommen. Zu den Abnehmern des Traditionsunternehmens zählen namhafte Automobilhersteller sowie Kunden aus der Metall-, Lebensmittel- und Kunststoffindustrie. Mit hochwertiger Technologie und starkem Service hat sich der einstige Robotik-Pionier an die Weltmarktspitze gesetzt und zu einem „Global Player" entwickelt. Die Präsenz auf den internationalen Märkten verlangte nach einem leistungsfähigen Werkzeug, mit dem sich das weltweite Geschäft zeitnah steuern lässt. Die Wahl fiel auf SAP® CRM, das nahtlos mit den zentralen Unternehmensanwendungen vernetzt wurde.

SAP CRM ÜBERZEUGT MIT KLARER BEDIENERFÜHRUNG UND NAHTLOSER INTEGRATION

Dieser Entscheidung war eine sorgfältige Auswahlphase vorausgegangen. Im Mittelpunkt stand die Frage, ob sich die im Vertrieb eingeführte Siebel-Applikation mit vertretbarem Aufwand an das zentrale SAP-ERP-System anbinden und ausbauen ließe. Die Untersuchung ergab, dass die Schnittstellenprogrammierung hohe Summen verschlingen würde. Im direkten Vergleich war SAP CRM nicht nur die kostengünstigere Alternative. Die Software überzeugte mit ihrer Integrationstiefe, dem Funktionsumfang sowie der anwenderfreundlichen Weboberfläche. „Sehr einfach zu bedienen" war das einhellige Votum der Mitarbeiter, die im Vorfeld beide Systeme prüfen durften. Christian Jarc, Manager Corporate Business Projects und Projektleiter für die CRM-Intiative: „Die Integration war letztendlich ausschlaggebend. Aber der Abgleich hat gezeigt, dass die Bedienerführung bei SAP CRM deutlich klarer und einleuchtender ist als beim Mitbewerber."

ENGAGIERT UND AUF AUGENHÖHE

KUKA Roboter verabschiedete die weltweite Einführung der SAP-Software, die mit einem Piloten in Frankreich beginnen und dann schrittweise in allen Ländern ausgerollt werden sollte. Die Größe der französischen Niederlassung war ideal, um die neuen Vertriebs- und Serviceprozesse zwischen dem Headquarter und einer Tochtergesellschaft im Echtbetrieb zu erproben. Für die Implementierung verpflichtete der Hersteller den SAP-Partner Sybit. Das Beratungshaus hatte seine Mitbewerber im Benchmarking weit hinter sich gelassen. „Sybit verfügt über gute Referenzen und bot uns mit „Sybit CRM Professional" ein vorkonfiguriertes Einstiegspaket sowie einen vordefinierten Blueprint. Die Methodik war professionell und bewährt", erläutert Christian Jarc. Neben den reinen Fakten erwiesen sich die Berater „auf Augenhöhe". Der Projektleiter: „Wir sprechen dieselbe Sprache. Sybit hat von Beginn an größtes Verständnis für unser Business und unsere Abläufe gezeigt." Während sich die internen Ressourcen auf die Stammdatenbereinigung konzentrierten, implementierte Sybit engagiert rund 70 Prozent der neuen Lösung, die nach Möglichkeit im Standard bleiben sollte. „Die Berater haben mit Augenmaß darauf geachtet, diese Vorgabe auch zu erfüllen", so Jarc.

ERFOLGREICHE PROBEZEIT IN FRANKREICH

Mit dem Produktivstart in Frankreich erreichte das ehrgeizige Projekt seinen ersten Meilenstein. Im Abstand von sechs Monaten wurde die Lösung zunächst im Vertrieb und dann in der Serviceabteilung in Betrieb genommen. Seit dem Start der Erprobungsphase arbeiten rund 40 User mit SAP CRM, in der Endausbaustufe werden es insgesamt 800 User sein. Bei den „Piloten" haben sich die Vorteile der nahtlos integrierten Software vom ersten Tag an bei allen Abläufen bemerkbar gemacht.

GESCHLOSSENE INFORMATIONSKREISLÄUFE

Statt wie bisher über lokale Outlook-Installationen werden Kundenanfragen oder Störungen heute im Interaction Center von SAP CRM erfasst. Damit ist jede Information augenblicklich in der zentralen Kontakthistorie gespeichert. Ferner stehen die wertvollen Rückmeldungen aus dem Feld ohne Zeitverzug im Headquarter zur Verfügung. Diese lückenlose Protokollierung schafft die Voraussetzungen, um Zusammenhänge zwischen unterschiedlichsten Meldungen zu analysieren. Christian Jarc: „Mit dem CRM-System können wir Symptome zuverlässig auswerten und Fehlerhäufungen schnell identifizieren. Eine von uns aufgesetzte Routine (ITIL-Prozess) liefert genaue Fakten über den Zustand der installierten Basis. Die eingehenden Anfragen werden verknüpft und auf Gemeinsamkeiten überprüft. Dieses Verfahren erlaubt uns dezidierte Informationsrückflüsse an die Produktion bis hin zu „Change Requests" für die Robotersteuerung."

20%

weniger interne Prozesskosten reduzieren den Verwaltungsaufwand.

ZÜGIG VOR ORT SEIN – PROZESSUNTERSTÜTZUNG IN ECHTZEIT

Ist zur Symptombehebung ein Techniker notwendig, wird die Anwendung in Kürze auch bei der Einsatzplanung und Disposition unterstützen: Anhand der im System hinterlegten Qualifikationen kann SAP CRM geeignete und verfügbare Mitarbeiter vorschlagen. Mit einem Klick lässt sich dann ermitteln, welcher der infrage kommenden Spezialisten den Job übernehmen kann. Der Echtzeit-Einblick in das Vor-Ort-Geschehen soll auch länderübergreifend funktionieren, wie Christian Jarc berichtet. „Meldet ein Kunde aus dem Grenzgebiet von Frankreich eine dringende Störung, dann werden wir mit SAP CRM prüfen können, ob ein deutscher Kollege gerade in der Nähe ist und schnelle Hilfe leisten kann. Solche Einsatzdaten haben wir früher gar nicht einsehen können."

30-50%

Steigerung des Serviceumsatzes

EINFACHE, SYSTEMGESTÜTZTE EINSATZRÜCKMELDUNG

Der zuständige Techniker erhält die Auftragsdaten per E-Mail. Ein PDF-Formular (SAP Interactive Forms by Adobe) enthält bereits die relevanten Kunden- und Roboterinformationen wie zum Beispiel Baustände oder Softwareversionsnummern – alles Daten, die im zentralen ERP-System gespeichert sind. Vor Ort wird die interaktive Formulardatei zur Erfassung der Einsatzdaten benutzt. Im Offline-Modus trägt der Techniker die Anzahl Arbeitsstunden, benötigte Ersatzteile sowie etwaige Notizen über Besonderheiten oder neue Anforderungen des Kunden ein. Der Kunde unterschreibt den Einsatzbericht mit einem Sign-Pad. Sobald der Techniker unterwegs das erste Mal Netzzugang hat, wird das aktualisierte PDF-Formular an die Zentrale übertragen, wo die Daten sofort ausgelesen und in das ERP-Backend importiert werden. Hier finden sie in der Installed Base des jeweiligen Kunden direkten Eingang. Folgeprozesse wie zum Beispiel die Rechnungsstellung werden gemäß dem hinterlegten Regelwerk automatisiert angestoßen. Abgesehen vom Zeitvorteil durch das zeitnahe Einspielen neuester Daten und der Arbeitserleichterung für den Techniker liegen die Vorteile gegenüber den bisherigen Excel-basierten Verfahren auf der Hand: keine Medienbrüche, weniger Fehlerquellen, keine Doppeleingaben sowie unternehmensweit einheitliche Berichtsformate. Christian Jarc ist äußerst zufrieden: „Die Formular-basierte Lösung ist sehr praktikabel und ideal geeignet für kleinere Tochtergesellschaften."

KOMFORTABLE ANGEBOTSERSTELLUNG FÜR SALES UND SERVICE

Bei der Angebotserstellung werden die Vertriebsbeauftragen in der Organisation von zeitsparenden Funktionen für die Produktkonfiguration, das Pricing und den Angebotsdruck unterstützt. Aus der Sicht des Projektleiters „eine der größten Arbeitserleichterungen durch SAP CRM", denn ein Roboter ist ein hochkomplexes Produkt aus diversen Optionen und Zubehörteilen mit zahlreichen Kombinationsmöglichkeiten. Der aus dem ERP-System übernommene Konfigurator sowie die Integration des KUKA-Produktkataloges vereinfachen die Zusammenstellung der einzelnen Komponenten. Bisher mussten sich die Mitarbeiter durch lange Listen arbeiten, um das richtige Zubehör zu ermitteln. SAP CRM grenzt die Suche automatisch auf passende Teile ein und zeigt diese in der Eingabemaske an. Durch einen Klick wird die jeweilige Position inklusive Artikelnummer in das Angebot übernommen. Damit entfällt das umständliche manuelle Kopieren von Daten aus anderen An-

„Mit SAP CRM führen wir alle Fäden der Kundenbetreuung systematisch zusammen und schaffen die länderindividuellen Einzellösungen sowie viele Medienbrüche aus der Welt."

Christian Jarc, Manager Corporate Business Projects und Projektleiter CRM, KUKA Roboter GmbH

www.sap.de

50 106 579 (11/09) © 2011 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.

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.

wendungen. Bei der Kalkulation berücksichtigt SAP CRM die im System hinterlegte Rabattstaffel des Kunden. Christian Jarc verweist auf einen weiteren Vorteil: „Dank der 360-Grad-Sicht sehen die Mitarbeiter heute auch Informationen aus der Finanzbuchhaltung, wie zum Beispiel die Bonitätsklasse des Kunden. Diese Information ist beim Aushandeln der Zahlungsbedingungen eine wichtige Richtschnur." Sind alle Bestandteile vollzählig, erzeugt SAP CRM binnen Sekunden ein Angebot mit integrierten Produktabbildungen auf der Basis einer globalen Vorlage. Das einheitliche Layout ersetzt die zeitaufwendige Individualformatierung und stellt ein durchgängiges Erscheinungsbild nach außen sicher. Jarc: „Der gesamte Angebotsprozess ist einfacher und schneller geworden. Die neuen Strukturen sorgen an vielen Stellen für höhere Prozessqualität und vermeiden Fehler. So verhindert heute das System, dass ein bereits abgekündigtes Produkt noch angeboten wird, obwohl es dafür keinen Support mehr gibt."

WISSEN, WAS LÄUFT

Insgesamt erleichtert der ganzheitliche Überblick über alle Kundenaktivitäten sowohl den Produktabsatz, als auch die Unternehmenssteuerung. Mit SAP CRM weiß der Vertrieb, welche Störung sein Kunde vor zwei Sekunden gemeldet hat, wann welche Garantiezeiten auslaufen oder wie sich die Umsätze auf die Sparten verteilen. Ferner sind vertriebliche Kollisionen oder Mehrfachangebote komplett unterbunden. Schon jetzt lässt sich ablesen, dass die Aktivitäten zwischen Service und Vertrieb enger verzahnt sind. Christian Jarc zieht eine erste Bilanz: „Mit den Forecasts stehen wir noch ganz am Anfang, aber die Möglichkeiten sind fast unbegrenzt. Fest steht jedoch, dass wir durch den Wegfall der Insellösungen und die hohe Transparenz über alle Aktivitäten unser Gesamtgeschäft erstmalig global analysieren und steuern können."

50 106 579 (11/09) ©2011 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.