

## Success Story

SAP® CRM Einführung

# SAP vs. Siebel: KUKA setzt auf SAP CRM

**In Sachen kundenorientierte Prozesse vertraut die KUKA Roboter GmbH auf SAP CRM und Sybit**

Niederlassungen anbinden, Prozesse und Stammdaten konsolidieren, Altsysteme abschaffen: Mit der Einführung eines einheitlichen CRM Systems schuf die KUKA Roboter GmbH mehr Transparenz und Effektivität in den Bereichen Vertrieb und Service und tat einen großen Schritt in Richtung 360° Sicht auf ihre Kunden. Die Wahl des optimalen CRM Systems fiel dem Unternehmen dabei nicht leicht. Vor einigen Jahren wurde für den Vertrieb der KUKA Roboter GmbH das Produkt Siebel CRM eingeführt. Ein Ausbau des vorhandenen Systems lag daher nahe. Für den Einsatz von SAP CRM sprach hingegen die hohe Integration mit SAP ERP – ein vor allem für den Bereich Service wichtiger Aspekt. Schließlich überzeugten die Vorteile und Potenziale, die sich aus einer nahtlosen Integration mit SAP ERP ergeben: KUKA entschloss sich zur Einführung des Customer Relationship Management Systems von SAP mit Hilfe des vorkonfigurierten Implementierungspakets „CRM Professional“ von Sybit.



# DIE FAKTEN

## Herausforderungen

- ▶ Überführung der Daten aus Sales, Service und Headquarter in das CRM System
- ▶ Optimierung der Vertriebs- und Serviceprozesse und Integration in bestehende Controlling- und Finanzbuchhaltungsprozesse des SAP ERP Systems
- ▶ Abbildung des externen und internen Vertriebs sowie der Auftragsabwicklung in SAP CRM:
  - ▶ Kundenpflege
  - ▶ Aktivitätenplanung
  - ▶ Opportunity Management
  - ▶ Angebotserstellung mit Produktkonfiguration und automatischem Angebotsdruck
- ▶ Berichte und Forecasts über SAP Business Intelligence (SAP BI)
- ▶ Abbildung der Serviceauftragsabwicklung für Vororteinsätze in SAP CRM:
  - ▶ Erstellung von Serviceauftragsangeboten inkl. Angebotsdruck
  - ▶ Techniker-Einsatzplanung
  - ▶ Materialbeschickung des Kunden bzw. Technikers

- ▶ Rückmeldung der Einsatzdaten durch die Techniker (online per WebUI, offline per Interactive Forms von Adobe)
- ▶ Fakturierung der Serviceleistungen im Rechnungswesen des SAP ERP Systems
- ▶ Erstellung von Serviceverträgen mit Unterstützung der SAP Produktkonfiguration

## Erfolgsfaktoren

- ▶ Branchen- und Lösungs-Know-how
- ▶ Schneller Projektfortschritt durch vorkonfigurierte Lösung „CRM Professional“ von Sybit
- ▶ Agiles Projektteam für zeitnahe Umsetzung
- ▶ Hohe Management Attention bei KUKA
- ▶ Kleine Pilotniederlassung für Templatestart erleichterte die Erstellung des Kernsystems

## Technologien

- ▶ SAP R/3
- ▶ SAP CRM
- ▶ SAP IPC
- ▶ ADOBE Interactive Forms

## Ergebnisse

- ▶ Optimierte, durchgängige Vertriebs- und Serviceprozesse
- ▶ Steigerung des Servicegeschäfts durch optimierte Dienstleistungen
- ▶ Reduzierter Verwaltungsaufwand in Vertrieb und Service
- ▶ Forecasts zur verbesserten Vertriebs- und Materialplanung
- ▶ 360° Sicht auf Kunden und Produkte durch weltweit konsolidierte Prozesse und Stammdaten
- ▶ Reduktion der Infrastrukturkosten durch Fokussierung auf SAP

„Die Synergieeffekte, die sich durch das Zusammenspiel von SAP CRM und SAP ERP System ergeben - auch im Zusammenhang mit dem SAP Produktkonfigurator IPC - haben uns überzeugt. Durch die methodische Vorgehensweise und spürbar langjährige Erfahrung der Sybit-Berater, insbesondere im Bereich Serviceprozesse, wussten wir unser Projekt stets in guten Händen.“

Christian Jarc  
Manager Corporate Business Process /  
CRM Project Manager, KUKA Roboter GmbH

# DAS UNTERNEHMEN



## KUKA Roboter GmbH

Als Robotik-Pionier ist die KUKA Roboter GmbH einer der Weltmarktführer im Bereich Industrierobotik. Die Roboter werden insbesondere zur Materialbearbeitung, zum Be- und Entladen von Maschinen, zum Palettieren, Punktschweißen und Schutzgasschweißen in unterschiedlichsten Branchen eingesetzt - von Automotive und Metall bis hin zu Lebensmittel- und Kunststoffindustrie. Mit ca. 2000 Mitarbeitern erwirtschaftet das zur KUKA AG gehörende Unternehmen einen jährlichen Umsatz von etwa 400 Mio. Euro.

[www.kuka-robotics.com](http://www.kuka-robotics.com)

## Was können wir für Sie tun?

Ihr Kontakt

Sybit GmbH

Andrea Welzenbach

Tel. +49 (0) 7732 9508-118

[sales@sybit.de](mailto:sales@sybit.de)

