

# **SIEMENS AG Einführung SAP CRM 2006s/2 - und es läuft doch!**

Dr. Torsten Carstens

Version 1.1  
November 2007

## CONCORD

**Corporate Network of Customer Oriented Data**

- CONCORD ist eine Vertriebs- und Marketing Lösung für den Siemens Konzern.
- CONCORD erhöht die weltweite Fokussierung auf den Kunden durch ein bereichs- und regionenübergreifendes Teilen und Bewerten von Kundeninformationen.
- CONCORD basiert auf einer hochmodernen SAP Architektur, in der Daten leicht verfolgt, analysiert und verarbeitet werden können.

## CONCORD Historie

### CONCORD Template my SAP CRM 4.0

- **Feb. 2003** Vorstudien
- **Jul. 2003** Design - Template
- **Nov. 2004** Build – Template
- **Mär. 2004** Pilot – Spanien
- **Jul. 2004** Release 1 Live
  - 
  - 
  -
- **Okt. 2006** Release 5

### CONCORD Lösung SAP CRM 2006s/2

- **Apr. 2006** Design - Wave 1 (CRM@Siemens)
- **Okt. 2006** Build - Wave 1
- **Mär. 2007** Release 6
- **Mär. 2007** Entscheidung für neue Architektur
- **Sep. 2007** Release 6 Live
- **aktuell** Build – Wave 2

## Die Herausforderung



Schaffung von globalen und in allen Geschäftsgebieten der Siemens AG gleichermaßen nutzbare Customer Relationship Management-Applikation, die ...



... auf Konzernebene eine einheitliche Sicht auf alle relevanten Kundendaten liefert



... zugleich für den einzelnen Mitarbeiter eine konkrete Verbesserung seiner Arbeitsabläufe bietet.



Bewältigung des weltweit größten SAP CRM Projektes!

## Mengengerüst

### ▪ Stammdaten

- 7,5 Mio Geschäftspartner
- 37,5 Mio Ansprechpartner
- 1,2 Mio Produkte

### ▪ Bewegungsdaten

- 22 Mio Aktivitäten/Jahr
- 5 Mio Leads/Jahr
- 3 Mio Opportunities/Jahr
- 2 Mio Angebote/Jahr
- 10.000 Marketing Kampagnen/Jahr

### ▪ Projektdaten

- 12 Siemens Stammhäuser
- 190 Länder
  
- SAP CRM 2006s/2
- 3 Instanzen weltweit
  
- ca. 150 Projektmitglieder
- ca. 60 Berater SIS (on-site)
- Off-Shore Entwicklung nach Bedarf

## Die Zielsetzungen

Standardisierung in allen kundenrelevanten Unternehmensprozessen

Integration mit ERP, CMD, BW, Outlook sowie bereichsspezifische Applikationen

Hoher Automatisierungsgrad der Prozesse

Eine auf die Bedürfnisse der Anwender zugeschnittene Applikation

Erstellung und Umsetzung eines Autorisationkonzeptes

Geschäftsbezogene Picklisten

Easy to Use Webapplikation

Intuitive und skalierbare Oberfläche

Migration aller bisherigen Kundendaten aus den bestehenden Systemen

## Verteilung der Zuständigkeiten

1. Datenmodell & -struktur
2. Vertriebs- & Marketing Prozesse
3. Bereichsgetriebene Daten, Funktionen und Schnittstellen

---

4. Lokale/Regionale Vertriebs- & Marketing Anforderungen
5. Lokale/Regionale Anforderungen aufgrund der IT-Landschaft

**Corporate Governance**

**Lokale/Regionale  
Hoheit**

## Die Ausgangssituation



Ein existierender Wildwuchs von CRM-Lösungen



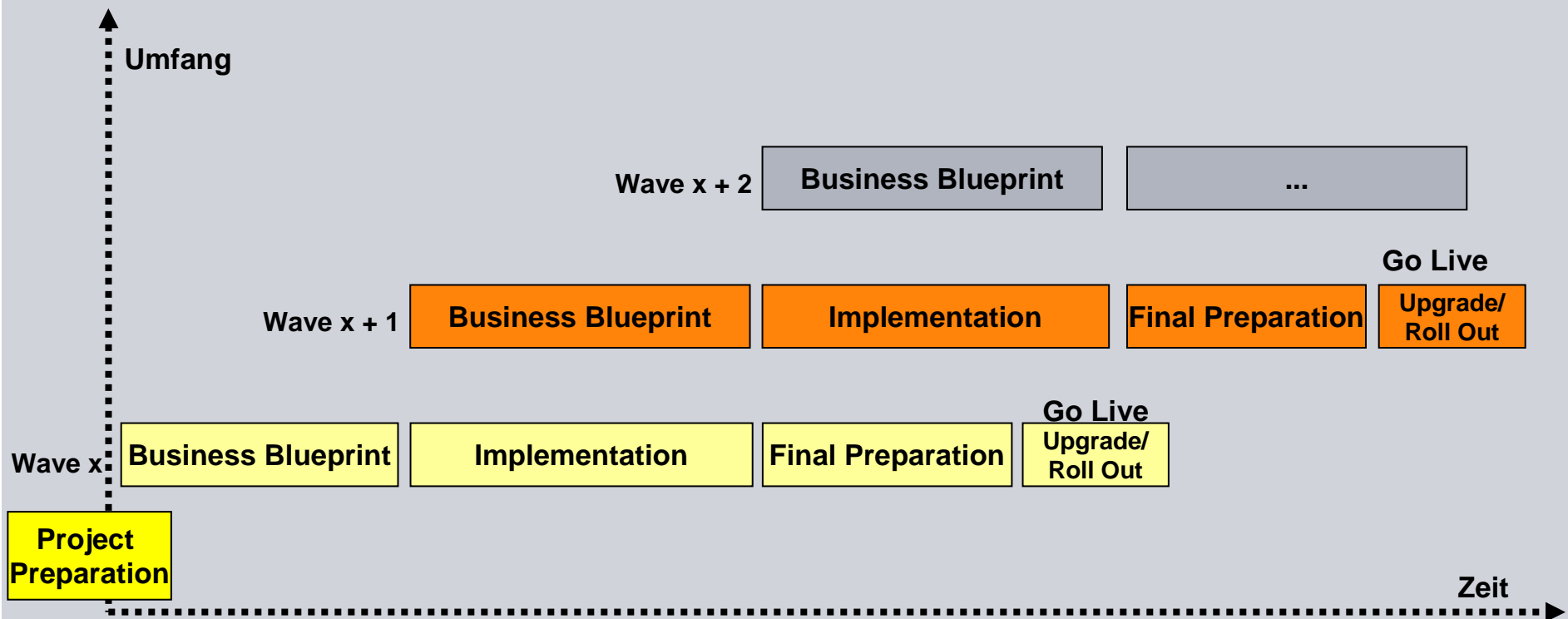
Eine bestehendes Template CONCORD 5.0 auf Basis von mySAP CRM 4.0.



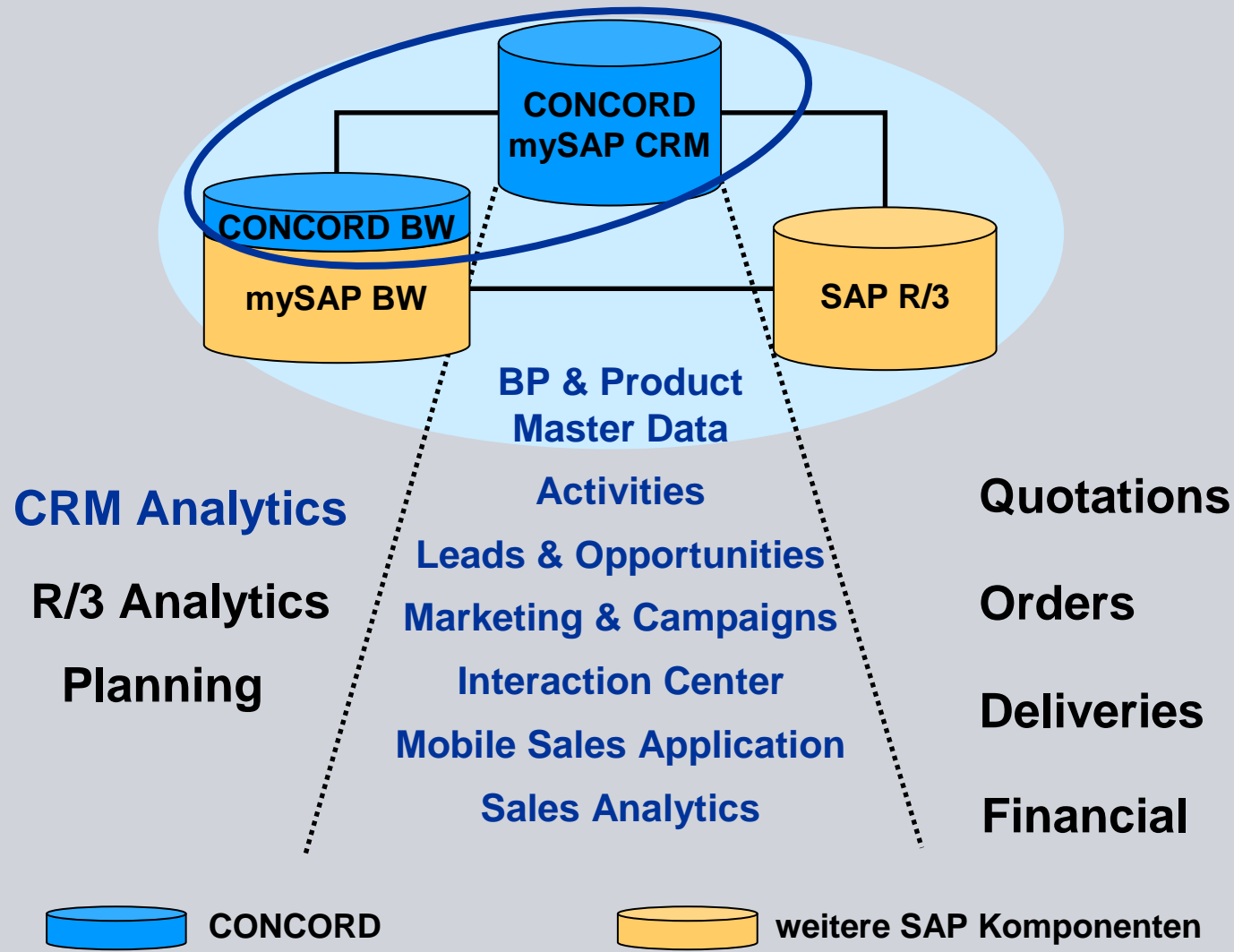
Einheitliches Fundament für eine konzernweite CRM-Lösung durch homogene IT Landschaft im ERP-Bereich.



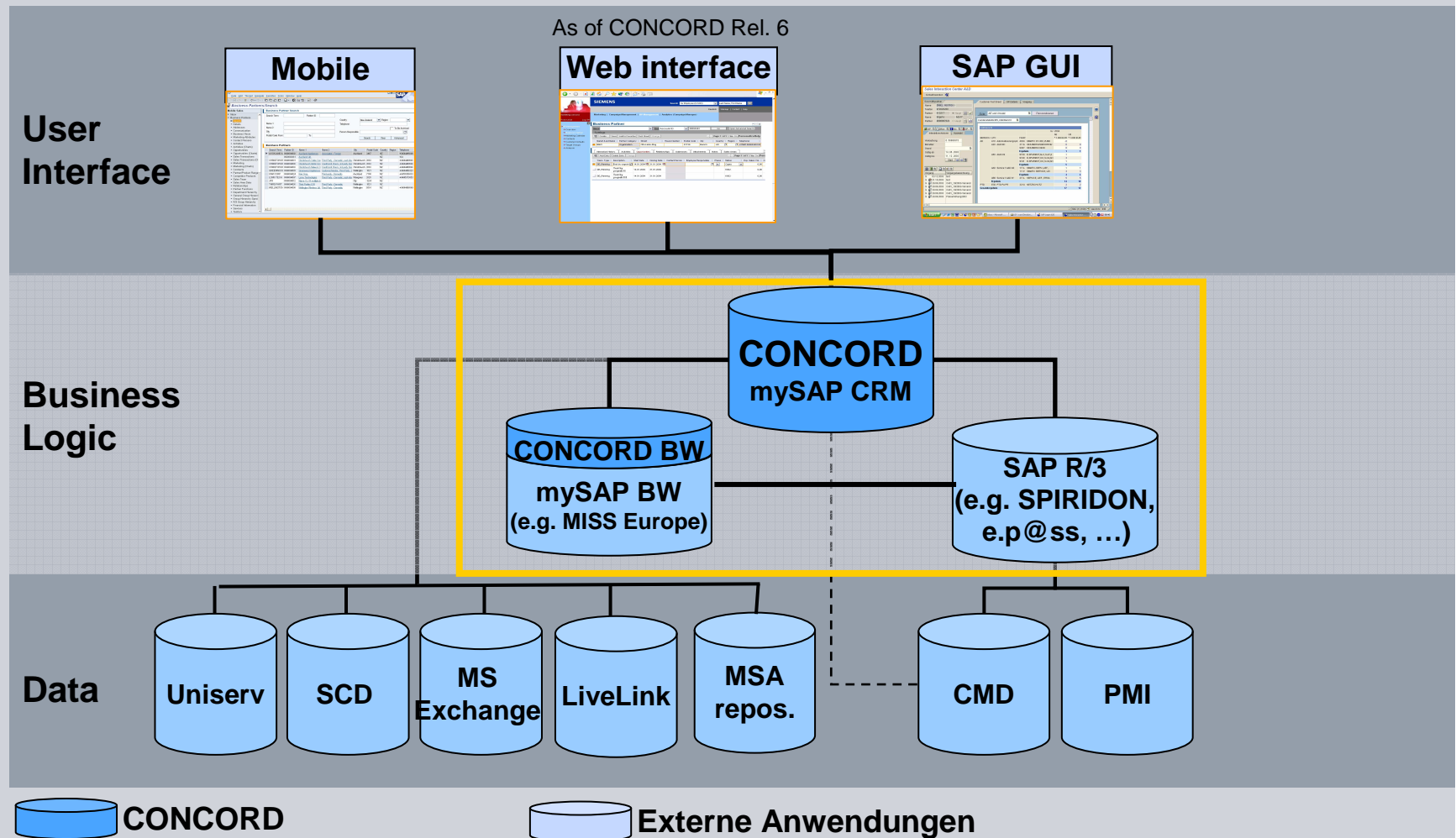
## Vorgehensweise



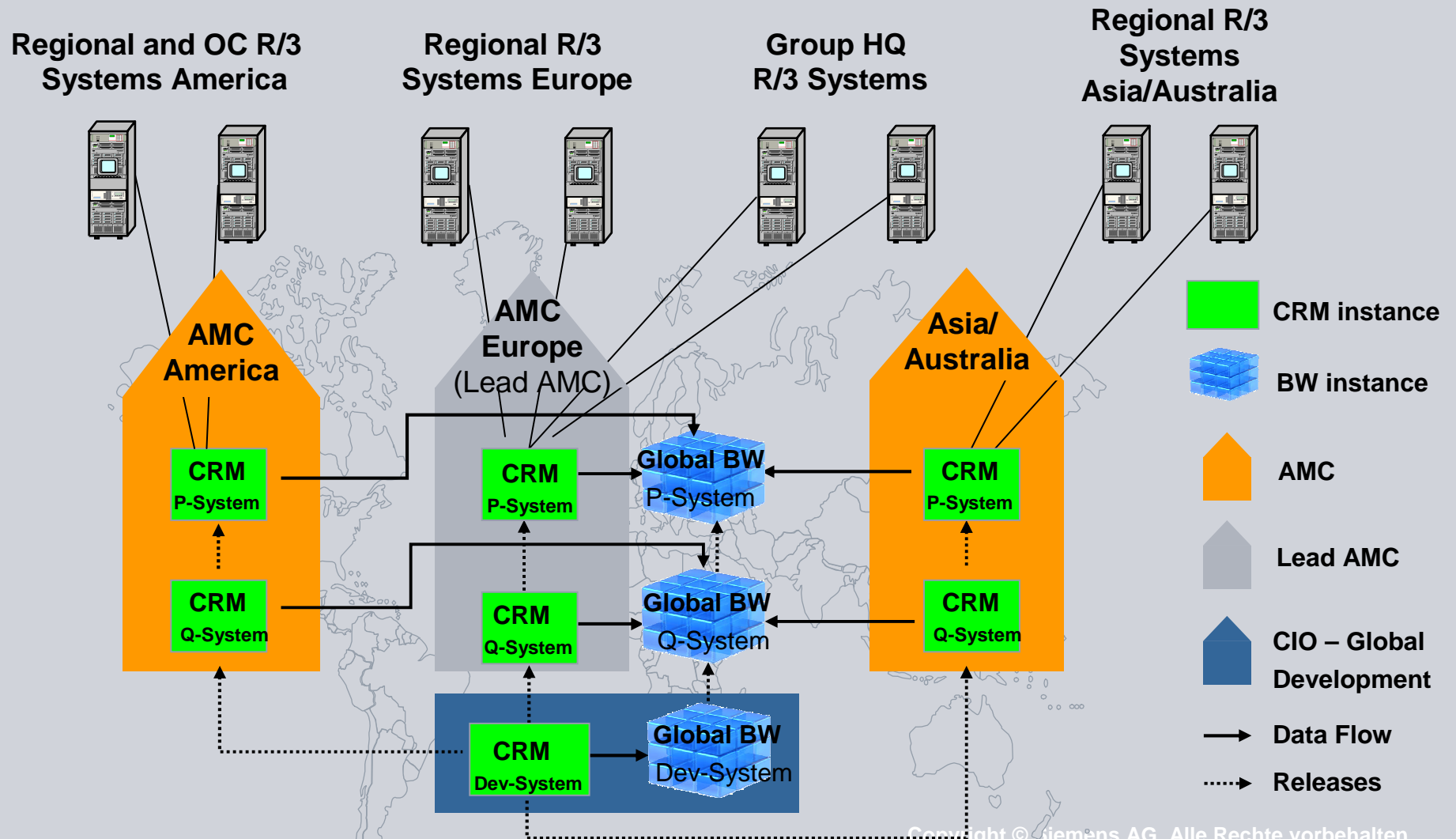
# Überblick: CRM Anwendungskomponenten



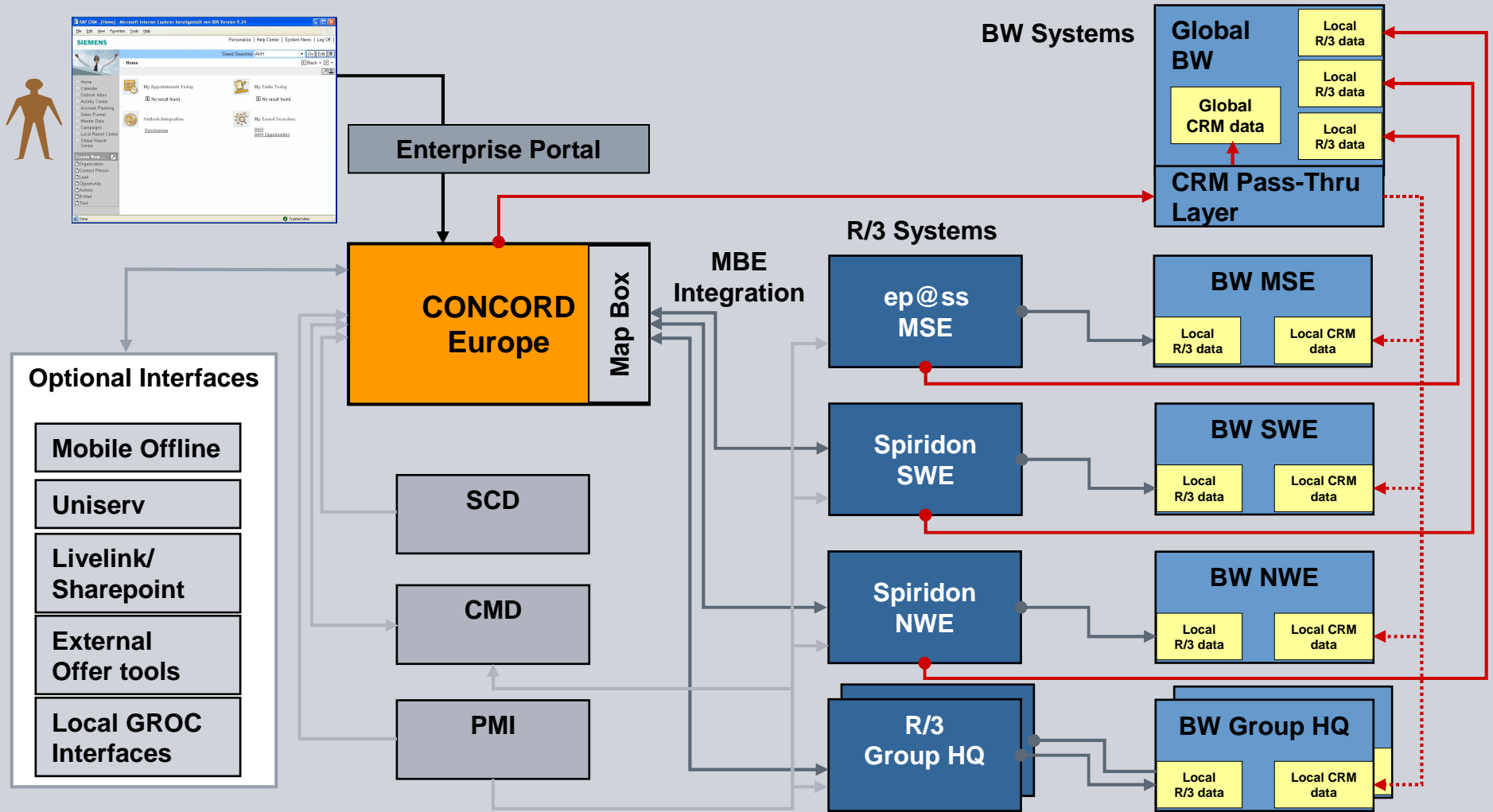
## Überblick: Typische Systemlandschaft (heute)



## Geplante IT Landschaft



## Neue CONCORD Architektur in Europa



Corporate Applications
  R/3 Systems
  BW Systems

Copyright © Siemens AG. Alle Rechte vorbehalten.

## Beispiel: WebUI - Homepage


SAP CRM - [Home] - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von SBS Version 9.26

Personalize | Help Center | System News | Log Off |

SIEMENS

Saved Searches Global Search Template 3 Go Edit

Home Back





Home


- Home
- Calendar
- Outlook Inbox
- Activity Center
- Account Planning
- Sales Funnel
- Master Data
- Campaigns
- Local Report Center
- Global Report Center
- Pipeline Performance

Create New ...


- Organization
- Contact Person
- Lead
- Opportunity
- Activity
- E-Mail
- Task


 My Appointments Today


 No result found

 Outlook Integration

[Synchronize](#)

 My Tasks Today

 No result found

 My Saved Searches

- [Global Search Template 3](#)
- [My favorite Products](#)
- [My Organizations](#)

## Beispiel: WebUI - Opportunity

SAP CRM - [Sales Opportunity: 4995, Muster, New Company AG] - Microsoft Internet Explorer - Siemens Shared Services IT (V1.0)

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Zurück Suchen Favoriten

Adresse [http://mchc894a.crm.eps.siemens.com:8010/sap\(bD1lbiZjPTc4MCZkPW1pbG==\)/bc/bsp/sap/crm\\_ui\\_frame/default.htm](http://mchc894a.crm.eps.siemens.com:8010/sap(bD1lbiZjPTc4MCZkPW1pbG==)/bc/bsp/sap/crm_ui_frame/default.htm)

Links

SIEMENS Personalize | Help Center | System News | Log Off

Saved Searches my contacts Go Edit

**Sales Opportunity: 4995, Muster, New Company AG** Back

Save New Planning Sales Assistant Follow-Up Re-Determine Parties Follow Up Opportunity

→ Home  
→ Calendar  
→ Outlook Inbox  
→ Activity Center  
→ Sales Funnel  
→ Master Data  
→ Campaigns  
→ Local Report Center

Create New ...  
 Organization  
 Contact Person  
 Lead  
 Opportunity  
 Activity  
 E-Mail  
 Task

**Opportunity Details** Edit

General Data		Dates	
Type	Sales Opportunit ID 4995	Start Date	09.11.2007
Input Channel		PM070 Won / Loss (plan	
Title	Muster	PM670 Project Closure	07.12.2007
Opportunity Name		Sales Cycle	
Description		Description	Sales Cycle Opportunities
Customer	<a href="#">New Company AG</a>	Phases	Pre-Acquisition 09.11.2007
Address	Strasse 12 / D-10439 Berlin	Status	Substantiated 09.11.2007
Customer Contact	<a href="#">Dirk Franz</a>	Reason	
End User	<a href="#">New Company AG</a>	Second Reason	
End User Contact	<a href="#">Dirk Franz</a>	Chance of Success %	10% Customer expresses need for project,
Qualifier	<a href="#">Torsten Carstens</a>	Prob. to Proceed %	0% Customer cancelled or suspended the
		Master Opportunity	
Forecast		Classification	

## Ihre Ansprechpartner

### CRM Leitung

**Christian Koepe**

+49 5251 8 25432

[Christian.koepe@siemens.com](mailto:Christian.koepe@siemens.com)

### Programm CONCORD

**Dirk Bömelburg**

+49 5251 8-25527

[Dirk.boemelburg@siemens.com](mailto:Dirk.boemelburg@siemens.com)

### Referent

**Dr. Torsten Carstens**

+49 170 2404136

[Torsten.Carstens@siemens.com](mailto:Torsten.Carstens@siemens.com)



## Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!