
CRM ist tot, es lebe das Vertriebsportal! SAG ersetzt mySAP CRM durch webbasierendes Kundenmanagement-Portal

Die SAG GmbH gehört zu den führenden Energiedienstleistern in Deutschland. Ein Grundstein des Firmenerfolges ist der Einsatz neuester Technologien. Auch beim Kundenmanagement geht man neue Wege: Anstelle des alten mySAP CRM-Systems führte man ein webbasierendes Enterprise Portal ein, das die Vertriebsprozesse unternehmensweit verzahnt und ein umfassendes Kundenmanagement ermöglicht.

Freiburg, den 2. Dezember 2009. Seit über 90 Jahren ist die SAG GmbH maßgeblich am Auf- und Ausbau der elektrischen Übertragungs- und Verteilnetze in Europa beteiligt. Um eine größtmögliche Kundennähe zu gewährleisten, ist das Unternehmen allein in Deutschland mit rund 80 Standorten flächendeckend präsent. Im Kerngeschäft erwirtschaftet die SAG mit ca. 5.400 Mitarbeitern einen Umsatz von etwa 800 Mio. Euro. Zu den Kunden der SAG zählen vor allem Energieversorger, Stadtwerke und Industriebetriebe.

Die kompetente Betreuung der Kunden ist für SAG seit jeher von größter Bedeutung. Um bei einem Kundenstamm von etwa 45.000 Kunden den Überblick zu behalten und individuell auf die Bedürfnisse jedes Kunden eingehen zu können, ist SAG auf ein CRM-System angewiesen, das reibungslos funktioniert und alle wichtigen Daten zu Kunden und Aufträgen standortübergreifend bereitstellt.

Nachdem das bisherige mySAP CRM-System nach der Trennung von der RWE Gruppe 2006 für SAG alleine zu komplex und unflexibel geworden war, begann man mit der Suche nach einer Alternative, die alle Kunden-Informationen übersichtlich zur Verfügung stellen und den gesamten Lebenszyklus eines Angebots im System abbilden sollte. Die künftige Lösung sollte zudem eine Schnittstelle zu dem SAP ERP-System beinhalten, um eine doppelte Datenpflege zu vermeiden.

Da kein klassisches CRM-System alle Anforderungen der SAG erfüllen konnte, entschied man sich für den Aufbau eines eigenen *SAG-Vertriebs-Portals* (SVP) mit der Portalsoftware Intrexx von United Planet (www.unitedplanet.com). Zur Umsetzung des Projekts wandte man sich an das Intrexx-Partnerunternehmen QuinScape GmbH in Dortmund.

Nach dem Startschuss wurden alle relevanten Kundendaten innerhalb kürzester Zeit aus dem mySAP CRM in das neue System integriert. Nun verfügt jeder Vertriebsmitarbeiter an allen Standorten über den gleichen Kunden-Datenbestand. Durch diese unternehmensweite Verzahnung konnten wichtige Geschäftsprozesse standardisiert und so die innere Prozesskette geschlossen werden. Der Intrexx Business Adapter für SAP, der das Vertriebsportal mit dem ERP-System verknüpft, sorgt dafür, dass dies komplett ohne Medienbrüche möglich ist.

„Die Zentralisierung des Datenbestandes ermöglichte es uns, den SAG-Angebotsprozess zu standardisieren und auf diese Weise sowohl schneller als auch transparenter zu gestalten. Durch die unkomplizierte Pflege und Wartung der neuen Lösung konnten die Kosten für den Betrieb des Kundenmanagementsystems zudem signifikant reduziert werden. Aufgrund dieser Verbesserungen gehen wir davon aus, dass sich die geleisteten Investitionen in das SVP bereits in den ersten 15 Monaten nach der Einführung amortisiert haben“, fasst Michael Drönner, Leiter der e-Business Abteilung der SAG GmbH, die Vorteile des neuen Vertriebsportals zusammen.

Neben den allgemeinen Kundendaten werden nun ebenfalls Geschäftschancen, Aktivitäten und geplante Marketingaktionen im SVP festgehalten und mit Workflows verknüpft. Zudem liefert das SVP umfassende Informationen darüber, wie ein bestimmtes Angebot generiert wurde bzw. warum und an wen dieses verloren wurde. Die Flexibilität der Software ermöglicht es zudem, sehr schnell auf neue Anforderungen und Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter zu reagieren.

Michael Drönner ist sich sicher, dass der Trend künftig vom klassischen CRM-System hin zum Kundenmanagement im Enterprise Portal gehen wird: „Ich bin davon überzeugt, dass die Zukunft des Kundenmanage-

ments eindeutig im Portalbereich liegt. Ganz einfach, weil man mit einer Portallösung wie Intrex viel mehr Möglichkeiten hat. Wir würden auf jeden Fall alles wieder genauso machen!“

Den kompletten Anwenderbericht zum Vertriebsportal der SAG sowie weitere Erfolgsbeispiele von Unternehmen aller Branchen finden Interessierte unter www.unitedplanet.com/de/cases.

Über SAG

Seit ihrer Gründung vor über 90 Jahren ist die SAG maßgeblich am Auf- und Ausbau der elektrischen Übertragungs- und Verteilnetze in Deutschland und international beteiligt. Heute ist die SAG ein führender herstellerunabhängiger Service- und Systemlieferant für Strom-, Gas-, Wasser- und Fernwärmenetze sowie für Anlagen rund um die Erzeugung, Bereitstellung und Anwendung von Energien und Medien. Die SAG ist in Deutschland mit rund 80 Standorten flächendeckend präsent. Etwa 5.400 Beschäftigte erwirtschaften einen Jahresumsatz von ca. 800 Mio. Euro. Kernmärkte sind Frankreich und Zentral-/Osteuropa.

Weitere Informationen zu SAG unter www.sag.eu

Über QuinScape

Die QuinScape GmbH, gegründet 2001, ist ein im gesamten deutschsprachigen Raum tätiges IT-Unternehmen. Ein Schwerpunkt ihrer Aktivitäten ist die Entwicklung von Portallösungen für Großunternehmen wie die Bayer AG, die Lanxess AG und die LTU GmbH sowie international operierende mittelständische Unternehmen wie z.B. die Gottwald Port Technologies GmbH, ein Weltmarktführer bei Hafenkranen, die Emil Lux-Gruppe, Werkzeugspezialist und Gründer der OBI Bau- und Heimwerkermärkte oder Strauss Innovations.

Weitere Informationen zu QuinScape unter www.quinscape.de

Über United Planet

Das deutsche Softwareunternehmen United Planet GmbH gehört mit über 2.000 Installationen seiner Portalsoftware Intrexx allein im deutschsprachigen Raum und mehr als 100.000 erfolgreich implementierten Webapplikationen zu den Marktführern im Segment der mittelständischen Wirtschaft, den öffentlichen Verwaltungen und Organisationen. Als einer von wenigen Herstellern hat sich United Planet auf die Entwicklung und den Vertrieb von Portalsoftware spezialisiert. Gegründet wurde das heute international agierende Unternehmen 1998 von Axel Wessendorf, dem Gründer der Freiburger Softwarefirma Lexware. Seine Erfahrung aus dem Aufbau eines der erfolgreichsten Softwarehäuser Europas und die von ihm für beide Unternehmen entwickelte Philosophie einer einfach bedienbaren und kostengünstigen Software-Lösung für komplexe Themen bilden die Basis für den Erfolg von United Planet.

Mit seiner mehrfach ausgezeichneten branchenneutralen Standardsoftware Intrexx lassen sich Webapplikationen, Intranets und Enterprise Portale mit modernsten Funktionalitäten deutlich schneller erstellen als mit vergleichbaren Werkzeugen. Die javabasierende Software ist plattformunabhängig und läuft unter Windows genauso wie unter Linux oder Sun Solaris. Verschiedene Business Adapter sorgen dafür, dass Fremddaten aus Lotus Notes sowie ERP-Lösungen (z.B. SAP) problemlos in das Portal integriert werden können. Ein Office-Adapter ermöglicht es darüber hinaus, Dokumente zu organisieren, ohne den Microsoft SharePoint Server (MOSS) einsetzen zu müssen. Zahlreiche fertig verfügbare Lösungen zum Qualitäts-, Dokumenten- und Prozessmanagement helfen den Unternehmen dabei, ihre internen Arbeitsabläufe zu optimieren. Mehrere tausend Unternehmen in ganz Europa optimieren bereits ihre Geschäftsprozesse mit Intrexx und profitieren damit von immensen Kostensenkungen.

Weitere Informationen unter www.unitedplanet.com

Ansprechpartner:

United Planet GmbH
Dirk Müller
Telefon: +49 (0) 761 / 20703-318
eMail: dirk.mueller@unitedplanet.com
Schnewlinstraße 2
D-79098 Freiburg
www.unitedplanet.com