

Referenzstory | Großhandel

Einführung von SAP® CRM 7.0

Die Aufgabe

S.C. Materom SRL, ein Key Player im rumänischen Markt für den Handel mit Autoteilen, plante die Erweiterung seiner bestehenden SAP®-Systemlandschaft mit der Kundenmanagementlösung SAP® CRM 7.0. Das eingeführte System sollte so nah wie möglich am SAP-Standard arbeiten, aber trotzdem die individuellen Anforderungen des Unternehmens abbilden.

Die Lösung

Die Scheer GmbH, Experte für Geschäftsprozessmanagement und langjähriger Partner von SAP, führte bei Materom SAP CRM ein. Nach einer detaillierten Analyse der Kundenanforderungen und dem Abgleich mit den Funktionalitäten des SAP-CRM-Systems entstand ein genaues Bild der Systemfunktionen, die für einen optimalen Ablauf bei S.C. Materom SRL benötigt werden. So konnte das Unternehmen nach nur drei Monaten Projektlaufzeit das neue Kundenmanagement-System erfolgreich nutzen.

Das Ergebnis

- Mehr Transparenz im Kundenmanagement
- Komplette Sicht auf den Kunden im Innen- und Außendienst
- Etablierung von einheitlichen CRM-Prozessen
- Effizientere Marketingkampagnen
- Bessere Steuerung des Außendienstes



S.C. Materom SRL

S.C. Materom SRL ist ein dynamisches rumänisches Unternehmen, gegründet 1998 von Baciú Ioan Matei und Rodica Baciú. Mit Leidenschaft und Professionalität arbeitet das Unternehmen im Import und Vertrieb von Autoteilen.

Innerhalb weniger Jahre entwickelte sich S.C. Materom SRL zu einer der bekanntesten Import- und Handelsfirmen für Autoteile in Rumänien. S.C. Materom SRL besitzt mehrere Filialen und Distributionszentren sowie eine eigene landesweite Distributionsroute.

Erfolgsfaktoren

- Genaue Analyse der Kundenanforderungen
- Unterstützung durch die Geschäftsleitung
- Bewährte Methoden und Vorgehensweisen

“ Das neue System bietet uns eine komplette Sicht auf unsere Kundendaten im Innen- und Außendienst. Das erhöht die Transparenz im Kundenmanagement und optimiert die Steuerung der Außendienstmitarbeiter. Insgesamt profitieren wir in allen Unternehmensbereichen von der neuen Lösung, die wir mit Unterstützung der Scheer GmbH in nur wenigen Wochen erfolgreich umsetzen konnten.”

— Rodica Baciu | Geschäftsführerin | S.C. Materom SRL

Ein rumänischer Key Player

Das 1998 gegründete Unternehmen Materom ist ein Key Player im rumänischen Markt für den Handel mit Autoteilen. Mittlerweile besitzt Materom landesweit mehrere Filialen, Distributionszentren und eine eigene Distributionsroute. Das firmeneigene Zentrallager hat eine Grundfläche von ca. 3.000 m² und eine Lagerfläche von 8.500 m². Hier kann Materom über acht Millionen verschiedene Produkte einlagern. In der Zukunft ist der Bau weiterer Regionallager geplant. Diese neuen Lager optimieren die Auslieferung an die Kunden, und Materom arbeitet kontinuierlich weiter an der Erhöhung der Qualität seiner Dienstleistungen und Produkte.

Das Unternehmen nutzt bereits seit mehreren Jahren SAP ERP. Das standardisierte und integrierte System unterstützt die effiziente Bearbeitung der Geschäftsfälle und Verarbeitung der Daten. Alle Filialen und Distributionszentren sind angebunden, was die Transparenz landesweit bereits deutlich erhöht hat. Im Kundenmanagement war der Informationsfluss eingeschränkt, und Daten konnten nicht zentral verwaltet und allen beteiligten Mitarbeitern zur Verfügung

gestellt werden. Eine Steuerung des Außendienstes und gezielte Marketingaktionen waren daher nur eingeschränkt möglich.

Optimierung im Kundenmanagement

Die vertrauensvolle Beziehung zu seinen Kunden ist für Materom ein wichtiger Erfolgsfaktor. Die Geschäftsleitung plante daher eine Verbesserung im Kundenmanagement durch die Einführung von SAP CRM 7.0. Basierend auf den schon etablierten und getesteten Abläufen identifizierte Materom dazu im Vorfeld zahlreiche Anforderungen, die im neuen System abgebildet werden sollten.

Scheer, der Experte für prozessorientierte SAP-Einführungen, gliederte die Anforderungsliste mit den Funktionalitäten des SAP CRM-Systems ab. Ziel war es, die individuellen Prozesse von Materom abzubilden und dabei weitgehend den Standard zu verwenden. Das Projektteam der Scheer GmbH nutzte seine bewährten Methoden und Vorgehensweisen, sodass SAP CRM bereits nach drei Monaten erfolgreich implementiert war.

Gelungene Motivation

Das Projekt konnte während der gesamten Laufzeit auf die volle Unterstützung der Geschäftsleitung zählen. Rodica Baciu, die Geschäftsführerin, merkt dazu an: „Unser Motto ist: „Gute Beziehungen – erfolgreiche Geschäfte“. Professionelle Kommunikation ermöglicht eine dauerhafte und vertrauensvolle Beziehung und ist somit die Basis für geschäftlichen Erfolg. Deswegen ist es für das gesamte Unternehmen wichtig, eine professionelle Lösung einzuführen, die sowohl eine effiziente Kommunikation mit unseren Kunden und Lieferanten ermöglicht, als auch zwischen unseren Mitarbeitern. Mit diesem Projekt haben wir genau das erreicht!“

Durch die Einführung von SAP CRM 7.0 geht Materom einen Schritt weiter bei der unternehmensweiten Unterstützung seiner Prozesse durch Informationstechnologie. Die neu gewonnene Transparenz erlaubt eine umfassende Sicht auf den Kunden und somit eine bessere Steuerung des Außendienstes und effizientere Marketingkampagnen. Nah am Standard und doch individuell auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten, implementierte die Scheer GmbH eine anforderungsspezifische Lösung zur vollsten Zufriedenheit von Materom.

Sie haben noch Fragen zu Scheer GmbH bzw. möchten mit uns über konkrete Projekte sprechen? Kontaktieren Sie uns gerne per E-Mail oder rufen Sie uns an:

info@scheer-group.com | +49 681 96777-0

Über Scheer

Die Scheer GmbH ist aus dem Zusammenschluss von Scheer Management und IDS Scheer Consulting hervorgegangen. Ein Schwerpunkt in der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen liegt darin, Unternehmen bei der digitalen Transformation zu begleiten. Wir unterstützen unsere Kunden von der Entwicklung neuer Businessmodelle über die Geschäftsprozessoptimierung und -implementierung bis hin zum Betrieb.