

CASE STUDY

Offline Zugriff auf Kundendaten durch mobilisiertes SAP CRM System

EBM-Papst Group entwickelte für sein Außendienstteam Fiori Apps ohne SCP, um Kundendaten jederzeit, überall, online und vor allem offline abzurufen

HERAUSFORDERUN:**Vertriebsteams jederzeit und überall on- & offline mobilisieren**

Als weltweit führender Hersteller von Elektromotoren und Ventilatoren setzt die deutsche EBM-Papst Group auf ihren Außendienst, um Kundenbeziehungen aufzubauen und zu pflegen. Dies erfordert den Zugriff auf aktuelle Informationen im CRM-System von SAP, während die Teams auf der Straße und in der Luft zu Kundenstandorten auf der ganzen Welt unterwegs sind.

Insbesondere musste sich das Team aus 120 Außendienst-Vertriebsspezialisten und 400 Kundendienstmitarbeitern auf Kundenbesuche vorbereiten, sowie später weitere Informationen und Aufträge auch offline bearbeiten können.

Die vorhandene webbasierte SAP CRM-Schnittstelle machte es für den Außendienst schwierig, diese beiden Aufgaben zu erledigen, und die insgesamt langsame Systemleistung und lange Antwortzeiten lösten Unzufriedenheit bei den Benutzern aus. Einfach ausgedrückt: Das Verfahren entsprach nicht der langjährigen Tradition von Qualität und Service, für die das Unternehmen kürzlich mit dem Vertrauenspreis 2017 von cci Dialog GmbH, einem Anbieter von Fachinformationsdiensten in Karlsruhe, ausgezeichnet wurde.

Dies veranlasste Dieter Fischer (Business Solutions – Pre Sales Services), Christian Salch (Head of IT Business Solutions) und das übrige IT-Team, nach einer Möglichkeit zu suchen, wie die Vertriebsmitarbeiter einfacher und effizienter auf die benötigten Kundeninformationen zugreifen könnten.

„Wir mussten unsere Vertriebsteams mobilisieren, indem wir

ihnen den Zugriff auf aktuelle Stammdaten und den Abschluss von Transaktionen erleichterten“, so Fischer. „Unser Ziel ist es, jederzeit, überall, online und vor allem offline einen 360-Grad-Zugriff auf Kundeninformationen zu bieten, wenn Teams zu Kundenstandorten reisen. Wir möchten, dass die Benutzer erkennen, wie sehr diese neuen mobilen CRM-Tools ihnen dabei helfen, den nächsten Schritt bei ihren Kunden zu erreichen.“

ANSATZ:**Entwickler schnell für die Schaffung einer einheitlichen, modernen, mobilen UX schulen**

Das Geschäftsprozess-Team begann damit, ein Upgrade auf die neueste CRM-Ausgabe von SAP durchzuführen, um die Geschwindigkeit des Gesamtsystems zu verbessern. Es führte auch eine Überprüfung von SAP UI5 und SAP Fiori durch, um zu verstehen, wie die CRM-Lösungen für Mobiltelefone optimiert werden können. Sie stellten jedoch fest, dass die Verwendung dieser Lösungen zu zeitaufwendig wäre und die ABAP-Entwickler eine lange Lernkurve durchlaufen müssten, und diesen Kompromiss wollte niemand eingehen.

„Wir waren überzeugt, eine Lösung gefunden zu haben, die unseren Anforderungen entsprach“, sagte Fischer. „Wir freuten uns zu sehen, wie einfach es mit dem Modul Planet 8 war, mobile Lösungen zu entwickeln, die Fiori am Frontend und ABAP am Backend kombinierten, wobei auch ein langer Schulungszyklus für die Entwickler nicht mehr nötig war.“ Die Schaffung einer einheitlichen Benutzeroberfläche mit dem Neptune Launchpad für alle neuen Apps wurde als ein wichtiger Schritt bei der Bereitstellung der reichhaltigen Benutzererfahrung identifiziert.



„Nachdem wir Neptune Software in einem Webinar und die Neptune DX Platform in einer Demo in Aktion gesehen hatten, waren wir überzeugt, eine Lösung gefunden zu haben.“

DIETER FISCHER, EBM PAPST



Mit Apps für das Konto- und Kontaktmanagement beginnend, schufen die Entwickler eine einfache Benutzeroberfläche für Mobiltelefone, wobei sie zugleich die CRM-Funktionen verbesserten, für verschiedene Bildschirmgrößen optimierten und die Anzahl der Schaltflächen und Aufgaben innerhalb eines Prozesses minimierten.

Während sich die bestehende SAP-Geschäftslogik leicht wiederverwenden ließ, war die Herausforderung, den Prozess für anwendungsübergreifende Regeln und Authentifizierungen zu synchronisieren, etwas komplexer. Nachdem das Team diese Herausforderung jedoch gelöst hat, kann es die Entwicklungs-, Bereitstellungs- und Managementzeiten noch mehr verkürzen.

„Wir sehen schon jetzt, dass die Benutzer mit den neuen Fiori Apps, die wir erstellen, schneller und mit weniger Klicks mehr erledigen können“, sagt Fischer. „Und wir nutzen neue Funktionen wie Touchscreen, Authentifizierung per Fingerabdruck, GPS und eine direkte Kamera-Schnittstelle, um den Benutzern Zugriff auf die praktischen Tools zu geben, die sie für gewöhnlich auf ihren Smartphones verwenden.“

ERGEBNIS:

Offline-Zugriff auf alle Daten, für besseren Kundenkontakt

Mit den Apps zur Stammdatenverwaltung können Außendienst-Vertriebsteams Kontaktinformationen aktualisieren, Termine

anlegen, Transaktionen und andere Aufgaben abschließen und Kontaktberichte bequem erstellen, wo immer sie sich gerade befinden.

Und dank des Firmen-App-Stores können die Benutzer die Apps problemlos unterwegs installieren und mit wenig Schulungsaufwand mit der Nutzung sofort beginnen. Durch den Offline-Zugriff auf Informationen können Vertriebsteams ihre Konten besser verwalten und den Service bieten, der die Zufriedenheit ihrer Kunden gewährleistet.

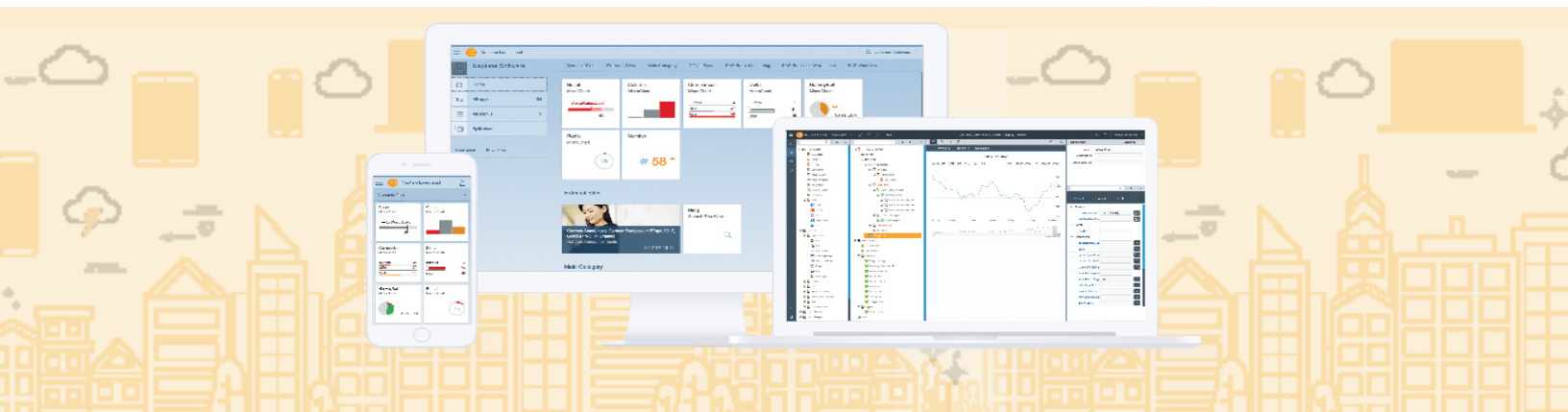
„Mit Neptune haben wir schnell das nötige Know-how entwickelt, um unsere 360-Grad-Sicht auf den Kunden zu vervollständigen und die Außendienst-Vertriebsteams über aktuellste Angebote, laufende Aufträge & offene Reklamationen zu informieren“, so Salch.

Mit dem Zugriff auf mehr als 100 fertige Apps für den mobilen Einsatz, die sofort einsatzbereit sind und sich problemlos an das bestehende SAP-Backend von EBM-Papst anpassen lassen, können Entwickler zudem viel Zeit sparen.



Unser Ziel ist es, jederzeit, überall, online & offline einen Zugriff auf Kundeninformationen zu bieten, wenn Teams zu Kundenstandorten reisen

KUNDENBRANCHE	Herstellung/Produktion	SAP VERSION	SAP CRM, ERP
EINSATZORT	Global	IMPLEMENTIERUNG	Oktober 2016 – Juni 2017 für 8 Applikationen: <ul style="list-style-type: none"> • Global Sync • My Accounts • My Contacts • My Tasks • My Caused Tasks • My Visit Reports
FUNKTIONSUMFANG	Mobile & Desktop, Online & Offline		
BENUTZERANZAHL	550 CRM Benutzer 120 Außendienst-Vertriebsspezialisten		



Neptune Software

Über Neptune Software

Neptune Software bietet mit der Neptune Digital Experience (DX) Plattform eine führende Low-Code und ABAP basierte Entwicklungsplattform, die hilft, Geschäftsprozesse und Benutzeroberflächen zu modernisieren und zu optimieren. Zeit- und Kostenaufwand für Design, Erstellung, Integration, Bereitstellung und Wartung von Anwendungen wird drastisch reduziert - über Desktop-, Mobil- und Offline-Umgebungen hinweg. Mehr unter: www.neptune-software.com