

you FIRST. **MIGUA**<sup>®</sup>

## Vertriebskunden Profil geben

Kundenbeziehungsmanagement mit  
SAP C/4HANA Sales Cloud bei MIGUA



*„Durch die individuelle Konfiguration von SAP C/4HANA an unsere branchenspezifischen Anforderungen im Objektgeschäft steht uns nun ein System zur Verfügung, das unseren Vertrieb optimal in unserem Segment unterstützt.“*

Holger Schirmeier  
Leiter Vertrieb, MIGUA Fugensysteme GmbH

unten:

2. v. links: Ralf Bell, Key Account Manager International,  
Waterfront Integrated Resort, Colombo, Sri Lanka

rechts:

Dubai Mall Extension, Dubai, Vereinigte Arabische  
Emirate, MIGUA Fugenprofile



## Branchenspezifische Anforderungen im Vertrieb

Bereits seit mehreren Jahren war ein CRM-System bei MIGUA im Einsatz, das durch seine veraltete Benutzeroberfläche, langsame Reaktionszeiten sowie unzureichende Integration in bestehende Systeme den Performanceansprüchen von MIGUA nicht mehr gerecht wurde. Bei der Suche nach einer neuen Lösung war dem Vertriebsteam vor allem wichtig, dass sich die in der Baubranche übliche Orientierung am „Objektgeschäft“ darin flexibel abbilden lässt. Zudem sollte das zukünftige CRM-System die Vertriebsmitarbeiter geräteunabhängig mobil unterstützen und eine Integration in Microsoft Outlook sowie SAP Business One ermöglichen, auch um die Akzeptanz unter den Endanwendern zu erhöhen.

Aus diesen Gründen entschied sich MIGUA, das existierende CRM-Altssystem durch eine moderne cloudbasierte CRM-Lösung zu ersetzen. Nach einem sorgfältig durchgeführten IT- und Anbieter-Auswahlverfahren fiel hierbei die Entscheidung, SAP C/4HANA Sales Cloud mit dem C/4HANA-Team der Camelot ITLab GmbH neu zu implementieren und das bestehende CRM-Altssystem vollständig abzulösen.

## Schnelle Migration auf performante Cloud-Lösung

Auf Basis einer agilen Projektmethodik konnte in enger Abstimmung zwischen dem Camelot CRM-Team und der MIGUA-Fachabteilung in wenigen Monaten eine zukunftsorientierte, flexible CRM-Lösung erfolgreich eingeführt werden. Dank nahtloser Integration mit dem bestehenden SAP Business One Backend-System stehen dort angelegte Kundendaten auch im CRM-System jedem Vertriebsmitarbeiter weltweit und in Echtzeit zur Verfügung.

Durch die Migration wurde die Datenqualität signifikant verbessert, da SAP C/4HANA den Anwender in Bezug auf Vollständigkeit, Konsistenz und Dubletten konsequent unterstützt. Darüber hinaus bietet SAP C/4HANA umfangreiche Reporting-Funktionalitäten für Ad-hoc-Auswertungen, um sowohl vertriebsintern als auch gegenüber der Finanzabteilung und Geschäftsleitung auskunftsfähig zu sein.

*„Unsere Vertriebsmitarbeiter können nun geräteunabhängig und mobil in Echtzeit auf ihre Daten zugreifen – ein großer Schritt hin zu mehr Effizienz und einer höheren Benutzerfreundlichkeit.“*

Ralf Bell,  
Key Account Manager International,  
MIGUA Fugensysteme GmbH



links:

Barajas Airport, Madrid, Spanien, MIGUA Fugenprofile

oben:

Zugspitze, Deutschland, MIGUA Fugenprofile

## Das Projekt im Überblick

### Vertriebsprozesse

- Anpassung und Erweiterung des Systems zur Abbildung des baubranche-spezifischen „Objektgeschäfts“ auf Basis von SAP-Standardobjekten
  - Erfassung von Bauvorhaben
  - Erfassung von mehreren Opportunities zu einem Bauvorhaben
  - Erfassung von ausgeschriebenen Herstellern und Wettbewerbern zu einer Opportunity
- Anpassung des Gebietsmanagements zur automatisierten Zuordnung von verantwortlichen Vertriebsmitarbeitern zu einem Bauvorhaben
- Übersicht und Wiedervorlage über alle relevanten Opportunities eines Vertriebsmitarbeiters
- Anpassung des Kunden-, Kontakt-, Opportunity- und Aktivitäten-Managements an MIGUA-eigene Anforderungen

### Systemaufbau

- Migration aller Stammdaten, wie Kunden, Ansprechpartner und Bauvorhaben aus dem bestehenden CRM-Altssystem
- Migration aller Bewegungsdaten, wie Opportunities, Besuche, Termine, etc. aus dem bestehenden CRM-Altssystem
- Ausrollen der SAP C/4HANA-App auf mobile Endgeräte

### Schnittstellen

- Anbindung/Integration des vorhandenen SAP Business One (ERP)-Systems
- Integration von Kundenstammdaten von SAP Business One nach SAP C/4HANA
- Integration in MS Outlook

## Die Resultate auf einen Blick

- ▶ 360°-Übersicht über alle Kunden
- ▶ Optimale Nachverfolgung der aktuellen Verkaufschancen für Bauvorhaben
- ▶ Gesteigerte Datenqualität aufgrund systemseitiger Unterstützung der Datenpflege
- ▶ Höhere Benutzerakzeptanz durch eine intuitive und moderne Benutzeroberfläche sowie hohe Systemperformance
- ▶ Flexible und zukunftssichere IT-Plattform für die Anforderungen der Zukunft
- ▶ Bessere Reporting-Möglichkeiten, vom Ad-hoc-Reporting für Mitarbeiter bis zum strategischen Reporting für die Vertriebs- und Geschäftsführung

## Die Unternehmen

### MIGUA Fugensysteme GmbH

Die MIGUA Fugensysteme GmbH gehört zu Europas führenden Anbietern für die Konstruktion, Herstellung und den Einbau von Fugenprofilsystemen. MIGUA Fugensysteme dienen dem Überbrücken, Verschließen und Abdichten von Dehnungsfugen vor allem bei Groß-Bauvorhaben wie Flughäfen, Bahnhöfen, Industrieanlagen, Parkgebäuden, Einkaufszentren, Messehallen oder Kliniken.

MIGUA Fugensysteme GmbH  
Dieselstraße 20  
42489 Wülfrath

[www.migua.com](http://www.migua.com)

### Camelot ITLab GmbH

Camelot Innovative Technologies Lab (Camelot ITLab) ist das führende SAP-Beratungsunternehmen für digitalisiertes Value Chain Management. Mit mehr als 20 Jahren Erfahrung begleitet Camelot ITLab Kunden in deren digitaler Transformation. Das Leistungsspektrum reicht vom strategischen Dialog zu aktuellen Herausforderungen in der digitalen Welt bis zur Umsetzung der neuen, digitalen Lösungen. Als Teil der CAMELOT Group mit weltweit 1.700 Mitarbeitern steht Camelot ITLab für Kundenorientierung, Innovationen, höchste Qualität und End-to-End-Lösungen.

Camelot ITLab GmbH  
Theodor-Heuss-Anlage 12  
68165 Mannheim

[www.camelot-itlab.com](http://www.camelot-itlab.com)

## CAMELOT Consulting Group

**Camelot ITLab** · [www.camelot-itlab.com](http://www.camelot-itlab.com) · [office@camelot-itlab.com](mailto:office@camelot-itlab.com)  
**CAMELOT Management Consultants** · [www.camelot-mc.com](http://www.camelot-mc.com) · [office@camelot-mc.com](mailto:office@camelot-mc.com)

### EUROPE

**Global Headquarters**  
Theodor-Heuss-Anlage 12  
68165 Mannheim  
Germany

Phone +49 621 86298-800

### AMERICAS

100 W. Sixth Street  
Suite 103  
Media · PA 19063  
USA

Phone +1 267 589 9242

### MIDDLE EAST

Jumeirah Lakes Towers  
Cluster O · Reef Tower · 30th Floor  
P.O. Box 5003333 · Dubai  
United Arab Emirates

Phone +971 4 350 7441

### ASIA/PACIFIC

97 Varsha · Plot no. 96/2+97  
CTS no. 1132-1133 · Anand Park  
Aundh · Pune · MH  
India 411007

Phone +91 9987 987 385