



## Ein gesunder Vertrieb

Vertriebserfolg mit SAP C/4HANA bei  
WEINMANN Emergency Medical Technology GmbH + Co. KG



*„Die Einführung der SAP C/4HANA Sales Cloud durch Camelot hat unsere Vertriebsteams im Innen- und Außendienst – auch international – näher zusammengebracht.“*

André Schulte, CEO, WEINMANN

## Spezifische Anforderungen

Die WEINMANN Emergency Medical Technology GmbH ist ein international aufgestellter Anbieter für mobile medizinische Notfallgeräte. Die Kunden reichen von Rettungsdiensten über Krankenhäuser bis hin zu verschiedensten Armeen weltweit. Durch die Komplexität der Produkte und die gesetzlichen Vorschriften im Bereich medizintechnischer Produkte kommt der Kundenbetreuung in dieser Branche ein besonderer Stellenwert zu.

Die Kundenbetreuung beginnt bereits in der Akquise-Phase mit der Beratung zur Wahl des richtigen Produkts und geht nach dem Verkauf weiter mit der Veranstaltung von notwendigen Schulungen für die Inbetriebnahme und den Betrieb der Produkte. Der Serviceprozess ist in der Medizintechnik-Branche von besonderer Bedeutung, da hier u. a. gesetzliche Vorschriften, kurze Reaktionszeiten und volle Transparenz gefordert sind.



## CRM-Einführung

Nachdem WEINMANN vor einiger Zeit bereits einen nicht zufriedenstellenden Versuch der Einführung eines CRM-Systems unternommen hat, wurde für den erneuten Ansatz eine gründliche Evaluierung der eigenen Prozesse und der verfügbaren Lösungen am Markt durchgeführt. Ziel war es, u. a. den bis dato weitestgehend ohne Systemunterstützung agierenden vertrieblichen Außendienst enger mit dem Innendienst und den Servicebereichen zu verknüpfen. Erreicht werden sollte dies mit einer zukunftssträchtigen, flexiblen Plattform, die mit den immer schneller werdenden Entwicklungen am Markt schritthalten kann.

Camelot ITLab konnte mit der Sales und der Service Cloud aus dem SAP C/4HANA Portfolio und seiner Prozessexpertise überzeugen. Von Ende August 2018 bis Ende Februar 2019 wurde in gemeinschaftlicher Projektarbeit der erste Schritt der Implementierung erfolgreich abgeschlossen und die C/4HANA Sales Cloud eingeführt.

*„Camelot ITLab hat sowohl unsere technischen als auch unsere prozessorientierten Anforderungen verstanden und so für eine erfolgreiche CRM-Einführung gesorgt.“*

Karoline Aust, Product Owner IT, WEINMANN

## Internationaler Vertrieb

Der Vertrieb bei WEINMANN ist in einen direkten und indirekten Vertrieb unterteilt. Vor allem im internationalen Umfeld werden Endkunden häufig von Händlern bedient, welche die Geräte von WEINMANN beziehen. Dies und die unterschiedlichen rechtlichen Anforderungen in den einzelnen Ländern stellen eine Herausforderung für die Vertriebsorganisation dar.

Es musste also eine Lösung geschaffen werden, über die das Händlernetz, die Endkunden, das Netzwerk in der Branche und eine Übersicht der verschiedenen internationalen Anforderungen transparent abgebildet werden kann. Auf Basis der zentralen CRM-Lösung wollte WEINMANN auch die zukünftigen Marketing-Prozesse neu ausrichten. Die manuellen Aufgaben sollten drastisch reduziert und die Erstellung von Zielgruppen erleichtert werden.

Eine technische Herausforderung war die Anbindung an das bestehende abas ERP-System. Diese Anbindung musste so gestaltet werden, dass langfristig mehrere, unabhängige ERP-Systeme angebunden werden können. Diese Schnittstellen mussten in Zusammenarbeit von WEINMANN, abas Competence Partner und Camelot von Grund auf entwickelt und getestet werden. Neben den üblichen Kundenstammdaten und Angebotsdaten mussten beispielsweise auch Daten zum Schulungsstand des Kunden ausgetauscht werden. Eine Herausforderung bei zwei grundverschiedenen Datenmodellen.



## Vertriebsunterstützung

Die eingeführte Sales-Cloud-Lösung wurde entsprechend den Kundenanforderungen beinahe komplett im Standard implementiert. Lediglich die Lösung der Schnittstellen und die Segmentierungsanforderungen im Marketing wurden durch Eigenentwicklungen unterstützt. Der Vertrieb wird durch einen standardisierten Lead- und Opportunity-Prozess unterstützt, der eng mit der Angebotserstellung im ERP-System verzahnt ist. Neben Angebots- und Kalkulationsdokumenten werden auch Kundenkonditionen im CRM bereitgestellt. So kann der Außendienst stets auf den aktuellen Stand zurückgreifen.

Die Produktexperten von WEINMANN können mit der neuen Lösung Besuche beim Kunden planen und dokumentieren. Alle an der Kundenbetreuung beteiligten Mitarbeiter haben die Möglichkeit, wichtige Informationen zum Kunden zu erfassen und bei Bedarf mobil abzurufen.

## Marketing Add-on

Die Marketing-Prozesse bei WEINMANN werden im ersten Schritt durch das Marketing Segmentation Add-on von Camelot unterstützt. Hierbei handelt es sich um ein in Kooperation entwickeltes Add-on auf Basis der SAP Cloud Plattform für das Standard-Segmentierungs-Tool der Sales Cloud. Mit dieser Lösung kann WEINMANN für die Segmentierung flexibel auf sämtliche Datenquellen im System zurückgreifen, zum Beispiel um wichtige SFCA-Meldungen schnell an die richtigen Ansprechpartner zu senden. Mit dem Add-on konnte die Marketing-Lösung im CRM um einen wichtigen Baustein für kleinere und mittlere Unternehmen mit kleinen Marketingabteilungen erweitert werden.

## Überzeugende Ergebnisse

Die verschiedenen, inhomogenen Kommunikationskanäle innerhalb der WEINMANN Vertriebsorganisation konnten durch das Projekt harmonisiert werden. Innen- und Außendienst verfügen erstmalig über eine gemeinsame Plattform, die wichtige Kundeninformationen bereitstellt und eine bereichsübergreifende Zusammenarbeit ermöglicht. Die verbesserte Auskunftsfähigkeit schlägt sich auch in einer höheren Kundenzufriedenheit nieder.

Die Darstellung auf den mobilen Endgeräten der Mitarbeiter verkürzt die Reaktionszeiten und verhindert den Verlust von wichtigen Informationen. In Kombination mit der Tiefenintegration in das Backendsystem abas ist eine Lösung geschaffen worden, die die Vorteile der neuen Cloud-Lösung mit den etablierten Prozessen des Bestands-ERP-Systems optimal verbindet.

Mit der neuen Segmentierungslösung kann der Marketingbereich nun auch selbstständig Zielgruppensegmentierungen auf Basis aller relevanten im Unternehmen vorliegenden Daten vornehmen. Der Zeit- und Arbeitsaufwand wurde stark verringert, da keine zeitaufwendigen und hart programmierten Selektionen im ERP durchgeführt werden, sondern flexibel Zielgruppen im System definiert werden können.

Durch das Projekt wurde die Grundlage für eine bereichsübergreifende Kundenbetreuung und Marktbearbeitung geschaffen, die in den nächsten Monaten durch Rollouts und die Einführung weiterer Service-Funktionalitäten ausgebaut wird.

## Die Resultate auf einen Blick

- ▶ Standardnahe CRM-Lösung, die flexibel eingesetzt werden kann
- ▶ Harmonisierte Kommunikationskanäle
- ▶ Verbesserte Zusammenarbeit zwischen Innendienst und Außendienst
- ▶ Mobiles, ortsunabhängiges Arbeiten
- ▶ Integration von Service-Funktionen
- ▶ Schnelle Segmentierung von Daten im Marketing
- ▶ Zufriedenere Kunden durch bessere Auskunftsfähigkeit

## Die Unternehmen

### **WEINMANN Emergency Medical Technology GmbH + Co. KG**

In engem Austausch mit Profis aus Rettungsdiensten, Kliniken und Sanitätsdiensten von Armeen entwickelt WEINMANN innovative Medizinprodukte rund um die Beatmung und Defibrillation. Seit über 100 Jahren bietet das Unternehmen seinen Kunden ein Höchstmaß an Verlässlichkeit, Erfahrung und Qualität made in Germany. Heute vertreibt WEINMANN seine Produkte in Deutschland sowie in mehr als 100 weiteren Ländern: über Niederlassungen in St. Petersburg, Paris-Les Ulis, Shanghai, Singapur, Atlanta, Dubai und Madrid sowie über Partner in vielen weiteren Schlüsselmärkten.

WEINMANN Emergency Medical Technology + Co. KG  
Frohösestraße 12  
22525 Hamburg

[www.weinmann-emergency.com](http://www.weinmann-emergency.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 1.800 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