Camelot ITLab
Innovative Technologies Lab

HAMBERGER®
SANITARY

In nur vier Monaten zur modernen CRM-Lösung mit der SAP Sales Cloud

Warum die Digitalisierung im Vertrieb nicht auf die S/4HANA-Transformation warten muss

Client Success Story

Teil-Digitalisierung ohne Nebenwirkungen

Schnellere Vertriebsprozesse, effizienteres Reporting, ganzheitliche Sicht auf den Kunden und vereinfachte Zusammenarbeit zwischen Business-Funktionen: Das waren die Ziele von Hamberger Sanitary beim Umstieg auf ein neues CRM-System.

Im Projekt löste das Fertigungsunternehmen gemeinsam mit Camelot ITLab folgende Herausforderungen:

- Die Implementierung erfolgte stufenweise. Während der Digitalisierung der Geschäftsprozesse eines Fachbereichs blieb die produktive Arbeit der anderen Fachbereiche unberührt.
- Benachbarte Geschäftsbereiche konnten wie gewohnt und ohne Ausfälle mit dem alten System weiterarbeiten.
- Das vorab herausgelöste System harmoniert mit dem zukünftigen SAP S/4HANA-System.

Zudem war absehbar, dass für die geplante S/4HANA-Transformation eine Bereinigung der Stammdaten notwendig werden würde. Camelot ITLab machte den Vorschlag, die CRM-Umstellung vor der S/4HANA-Umstellung durchzuführen, so dass die Fachabteilungen schon früher mit der Bereinigung beginnen können.

Daraus ergab sich ein sportlicher Zeitplan: Das Projekt wurde in vier Monaten umgesetzt.

Eine Frage der Reihenfolge

CX-System vor SAP S/4HANA – aus drei Gründen

Das Vorziehen eines CX-Projektes vor einer anstehenden S/4HANA-Transformation kann in drei wesentliche Gründen zusammengefasst werden:

1

Bei der Transformation von einem R3- zu einem S4-System sollten Unternehmen die Chance nutzen, Stammdaten – sowohl Kunden, Ansprechpartner, Produkte als auch Konditionen – zu bereinigen. Dies passiert aufgrund der enormen Datenmenge und Komplexität der Daten nicht von heute auf morgen. Ein CX-System hilft dabei, diese sichtbar zu machen und verschafft Unternehmen ausreichend Zeit.

2

Eine S/4HANA-Transformation dauert vom Kick-off bis zum Go-live auch im Mittelstand im Durchschnitt zwei Jahre. In dieser Zeit muss die Digitalisierung allerdings in den Fachbereichen fortgeführt werden. Eine moderne SAP CX-Lösung benötigt im Schnitt wenig interne IT-Ressourcen und kann von den Fachabteilungen fast eigenständig durchgeführt werden.

3

Mitarbeitende auf den anstehenden Change-Prozess vorbereiten: SAP S/4HANA arbeitet an vielen Stellen mit FIORI Apps, was eine komplett neue Oberfläche und Bedienbarkeit für Ihre Mitarbeiter bedeutet. Durch die moderne SAP Sales und Service Cloud-Lösung gewöhnen sich Mitarbeitende schrittweise an diese Oberflächen.

Michael Huck, Geschäftsführer,
Hamberger Industriewerke GmbH

Die schnelle Einführung des modernen SAP CX-Systems durch Camelot ITLab ermöglichte es uns, einen wichtigen Schritt in der Digitalisierung um Jahre vorziehen. So haben wir bereits jetzt die Grundlage für unsere Vision gelegt, in unserer Branche führend im Service zu sein, indem wir mit unserem Vertrieb am Puls der Zeit – und vor allem ganz nah am Kunden agieren.

Die Ziele

Viele Anforderungen, eine Lösung

Der Wunsch von Hamberger Sanitary war eine CX-Lösung, die sie für die Anforderungen des Marktes stärkt. Dies erreichten sie durch eine Optimierung der historisch gewachsenen mittelständischen Prozesse und durch eine Modernisierung der IT-Infrastruktur.

UNTERSCHIEDLICHE PROZESSANFORDERUNGEN KONSOLIDIEREN

Im Geschäftsbereich Sanitary gibt es vier Abteilungen mit unterschiedlichen Vertriebsprozessen für Baumärkte, Hersteller oder Großkunden im Handel. Diese Anforderungen galt es zu konsolidieren und in einer gemeinsamen Plattform abzubilden.

ZUR GANZHEITLICHEN SICHT AUF KUNDEN BEFÄHIGEN

Daten sollten für übergreifende Auswertungen aus verschiedenen Systemen konsolidiert werden. Zusätzlich wurden einige Datenpunkte erstmals erhoben. Zudem musste für das etwa 30-köpfige Vertriebsteam eine einheitliche Dokumentation von Kundenaktivitäten gefunden werden, die Serviceaktivitäten, Erfassung von Gutschriften und andere Aufgabengebiete einschließt.

PRAGMATISCHES STAMMDATEN-MANAGEMENT MIT STRATEGISCHEM AUSBLICK

Da eine umfassende Stammdatenbereinigung im SAP S/4HANA-Projekt geplant war, musste ein Weg für ein strategisches und gleichzeitig pragmatisches Vorgehen für die Stammdaten im neuen CX-System gefunden werden.

Ein durchdachter Lösungsansatz für schnelle Erfolge

Innerhalb von nur vier Monaten hat Camelot ITLab das bestehende On-premises SAP CRM-System des Mittelständlers in die SAP Sales und Service Cloud überführt.

Das Projekt war so aufgesetzt, dass es die **Organisation nicht überfordert** – trotz der anstehenden SAP S/4HANA-Transformation. Der Hintergrund: Parallele Großprojekte hätte das mittelständische Unternehmen aus Ressourcengründen kaum gestemmt, die CX-Einführung hätte andernfalls noch Jahre warten müssen.

Folgende Elemente waren Teil des Lösungsansatzes:

PROCESS MAPPING

- Benötigte Prozesse wurden auf Best Practices der Fertigungsbranche gemappt.

AGILES VORGEHEN

- Anforderungen des Fachbereichs wurden immer wieder in agilen Wellen überprüft.

STANDARDNAHES PROTOTYPING

- Die zügige Einführung wurde durch ein standardnahes Vorgehen gewährleistet.

Agiler und flexibler Projektansatz:
CX|Xperience²

CLOUD TOOLS

- Im Laufe des Projektes wurde zusätzlich die SAP Analytics Cloud ergänzt, um KPIs und Berichte vollumfänglich implementieren zu können.

PLANUNGSSICHER

- Die standardisierte Schnittstellen-Software SAP CPI (kostenfrei in SAP Sales und Service Cloud) ermöglicht die nahtlose Integration in das spätere S/4HANA-System.

FLEXIBEL

- Die Sales und Service Cloud konnte nach der Implementierung in einem Fachbereich stufenweise in die anderen überführt werden.

Ein wichtiger Schritt in der Digitalisierung

KENNZAHLEN ZUM PROJEKT

21 % Zeitersparnis im **Reklamationsmanagement**

20 % schnellere **Neukunden-Response-Time**

40 % Steigerung der **Reporting-Frequenz**

60 % Steigerung der **Mitarbeiterzufriedenheit** im Vertrieb

Den Weg geebnet für CX und S/4HANA

Das von Camelot ITLab vorgeschlagene Vorgehen führte dazu, dass Hamberger einen **wichtigen Schritt in der Digitalisierung der Prozesslandschaft** innerhalb von nur vier Monaten abschließen konnte.

Das neue CX-Systems befähigt Hamberger zu einer ganzheitlichen Sicht auf die Kunden und liefert eine deutlich bessere Grundlage für erfolgreiche Vertriebsarbeit. Mit den gefundenen Lösungen konnte die **Antwort-Zeit für Neukunden um 20 Prozent reduziert** werden. Für die Geschäftsleitung steht ein detailliertes **Reporting in Echtzeit** zur Verfügung, das die Grundlage für Entscheidungen bildet.

Das Projekt wurde in der geplanten Zeit abgeschlossen – und damit bevor die anstehende S/4HANA-Transformation wichtige Ressourcen bindet. **Erfolgsfaktoren** dafür waren **das schlanke Projektvorgehen und das Herauslösen des CX-Systems** bei gleichzeitiger harmonischer Integration aller Systeme.

Der Vertrieb erzielt bereits heute **mehr Abschlüsse und Umsatz** durch einfachere Prozesse und bessere Einblicke in das Kundenverhalten.

Die Zufriedenheit mit dem Projekt war auf allen Seiten sehr groß – und zeigt, dass **Digitalisierung im Mittelstand mit dem richtigen Ansatz möglich ist**.

Die Unternehmen

Hamberger Industriewerke GmbH

Die Hamberger Industriewerke GmbH sind vor mehr als 150 Jahren in der Pionierzeit der Industrialisierung des 19. Jahrhunderts entstanden. Auf Basis eines Sägewerks, einer Zündholzfabrikation und einer Ziegelei entwickelte sich das Familienunternehmen zu einer weltweit aufgestellten Firmengruppe mit 2.600 Mitarbeitern mit Kerngeschäft in der Herstellung von Bodenbelägen und WC-Sitzen. Nach wie vor befindet sich die Firmenzentrale des weltweit tätigen Unternehmens in Stephanskirchen bei Rosenheim.

www.hamberger-sanitary.com

Camelot ITLab GmbH

Camelot Innovative Technologies Lab (Camelot ITLab) hat bereits einer Vielzahl an Unternehmen den Weg zu einem zukunftsfähigen CRM geebnet. Unsere Expertinnen und Experten verfügen nicht nur über eine breite Prozess- und Branchenexpertise, sondern decken mit ihrem Knowhow auch alle vor- und nachgelagerten Systeme innerhalb der Supply Chain ab. Der 360 °-Blick sorgt für durchgängige Prozesse und Integrationen. Gemeinsam mit unseren Kunden entwickeln wir eine Roadmap und passen SAP Customer Experience mit individuellen Konfigurationen an die Anforderungen des jeweiligen Unternehmens an.

www.camelot-itlab.com

Kontakt

Roberto Wahl | Head of Customer Experience |
rwah@camelot-itlab.com
Jimmy Jüttner | Sales Manager Customer Experience |
jjut@camelot-itlab.com
Camelot ITLab GmbH

CAMELOT Consulting Group

Camelot ITLab
www.camelot-itlab.com · office@camelot-itlab.com
CAMELOT Management Consultants
www.camelot-mc.com · 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

© 2022 Camelot ITlab GmbH