

Endlich durchgängige Informationsflüsse

König + Neurath migriert eine uralte Insellösung auf ein integriertes CRM-System

VON UWE PAGEL

Für Büromöbelhersteller wie König + Neurath sind intensive Kundenbeziehungen einer der Erfolgsfaktoren. Die wurden durch das CRM-System jedoch nicht mehr zeitgemäß unterstützt, denn das war nicht nur eine Insellösung, sondern auch mehr als nur „in die Jahre gekommen“.

„Die Ablösung des alten CRM-Systems war absolut überfällig. Denn wir waren gefühlt der vorletzte Anwender dieser Lösung, die wir ursprünglich schon 1997 eingeführt hatten“, beschreibt Michael Hoppe, IT-Leiter der König + Neurath AG in Karben, die Ausgangssituation. Zudem war der Vertrieb einer der letzten Bereiche, die nicht der übergeordneten IT-Strategie des Büromöbelherstellers folgten, nach der „alle eingesetzten Systeme in der Lage sein müssen, miteinander zu kommunizieren“.

Wurde das CRM-System zuvor in erster Linie vom Vertrieb als reine Adress- und Aktivitätsdatenbank genutzt, musste es nun auch in die weiterführenden Prozesse bis hin zum Service eingebunden werden. Deshalb entschloss sich König + Neurath für das klassische Vorgehen: Sämtliche Anforderungen der unterschiedlichen Bereiche wurden differenziert abgefragt, um daraus ein Gesamtkonzept zu entwickeln.



Ergonomische Sitz- und Büromöbel aus dem Programm von König + Neurath

„Schranksysteme“ sowie deren Wert hinterlegt, die Spezifizierung erfolgt separat in einem eigenen Variantenkonfigurator im SAP ERP; dessen Integration ins CRM soll zu einem späteren Zeitpunkt evaluiert werden. Darüber hinaus galt es aber auch, ganz banale Dinge, wie etwa die „Geburts-tagliste“, zu überführen. Das neue CRM musste integriert mit dem vorhandenen SAP-System arbeiten, denn auch der „Single Point of Truth“

Grundsätze: Zusatzprogrammierungen waren absolut tabu, lediglich „Customizing“ war erlaubt. Und: Das Projekt sollte pragmatisch und professionell ablaufen, Bereich für Bereich und nicht alles auf einmal. „Das, was wir bisher hatten, sollte auch künftig funktionieren – aber eben integriert und vor allem auch mobil“, fasst Hoppe die Zielsetzung zusammen. Der erste Prototyp für den Vertrieb stand schon nach kurzer Zeit. Als



„Der Web-Client sichert uns die maximale Plattformunabhängigkeit!“

IT-Leiter Michael Hoppe

Prototypischer Ansatz

„Dabei merkten wir schnell, dass wir nicht unbedingt die ‚Blue-Print-Könige‘ sind, die sich wochenlang ins Kämmerchen einschließen und anschließend mit einem perfekt durchdachten Feinkonzept herauskommen. Deswegen entschieden wir uns, mit einem eher prototypischen Ansatz weiterzumachen“, so Michael Hoppe. Wichtig war aber in jedem Fall, dass das neue CRM-System die Besonderheiten des Büromöbelvertriebs abbildet.

König + Neurath vertreibt seine Produkte über den Fachhandel, die Lieferungen selbst werden häufig direkt zum Endkunden durchgeführt. Darüber hinaus gibt es Großkundenverträge. Diese Beziehung muss entsprechend hinterlegt werden können.

Zudem können die Produkte selbst nicht im CRM geführt werden, da es eine Vielzahl möglicher Varianten gibt. Unterschiedlichste Oberflächen sind etwa mit verschiedenen Kantenfärbungen kombinierbar, auch die Abmessungen variieren, was bei 35.000 Basisartikeln zu einer enormen Vielzahl an Varianten führt. Im CRM werden deswegen aktuell lediglich Produktgruppen wie etwa „Sitzmöbel“ oder

– dass also jedes Datum an nur einem Platz geführt wird – gehörte zu den Vorgaben. Zudem musste die neue Lösung web-fähig sein und das mobile Arbeiten unterstützen.

Ein erster Abgleich zeigte, dass die drei führenden Systeme – SAP CRM, Salesforce und Microsoft Dynamics – diese Anforderungen grundsätzlich erfüllten. Deswegen ergänzte König + Neurath die Auswahlkriterien um eine gewichtete Bewertungsmatrix und nahm jeweils zwei mögliche Dienstleister pro Produkt genauer unter die Lupe. „Auf dieser Basis zeigte sich schnell, dass für uns eigentlich nur SAP CRM in Frage kam. Bei der Wahl des Partners überzeugte dann Fritz & Macziol nicht nur fachlich, auch das ‚Bauchgefühl‘ stimmte einfach“, begründet Hoppe die Entscheidung. Die Einführung startete im Februar 2014. Dabei galten zwei

„tückisch“ erwies sich dann jedoch die Datenübernahme. Denn bei den Daten aus dem Altsystem gab es viele Überschneidungen mit den Kundendaten im SAP. Zudem verfügte die Alt-Lösung kaum über Pflichtfelder oder Plausibilitätsprüfungen, so dass sich im Laufe der Jahre fehlerhafte Datensätze angesammelt hatten. „Es war durchaus möglich ‚Karl Maier‘, wohnhaft in ‚Tokyo‘ in ‚Ungarn‘, einzugeben“, berichtet Hoppe. „Bei mehr als 200.000 Datensätzen hatte dies einen echten Kraftakt bei der Übernahme zur Folge. Auch jetzt noch, nach dem Start der Produktion, hält uns das Thema Datenqualität in Atem.“ Bei der Abbildung der mobilen Prozesse entschied sich König + Neurath für die Einführung der Neo Mobile Suite von Fritz & Macziol, wobei statt der nativen Anwendung auf den mobilen Geräten der Web-Client genutzt wird. „Die

Bedienung über den Browser sichert uns die maximale Plattformunabhängigkeit“, begründet Hoppe die Entscheidung. „Denn damit ist es egal, ob wir Geräte auf Android-, iOS- oder Windows-Basis einsetzen. Das bietet uns für die Einführung der nächsten Module im Marketing und Service die größtmögliche Flexibilität.“

Um die Akzeptanz sicherzustellen, wurde frühzeitig eine Key-User-Struktur ins Leben gerufen und ein differenzierter Schulungsplan erstellt. Ein erfahrener Verkäufer wurde weitgehend vom Tagesgeschäft freigehalten und konnte so die Schnittstelle zum operativen Vertrieb bilden. Ihm oblag auch die Aufgabe die Schulungen zu organisieren und größtenteils auch durchzuführen.

Deutlich mehr Möglichkeiten

Schließlich mussten rund 100 Mitarbeiter mit der neuen CRM-Lösung vertraut gemacht werden, allein 50 davon im Außendienst. In den ersten Schulungen wurden dabei nicht nur die grundlegenden Funktionen präsentiert, sondern auch bereits Verbesserungsvorschläge abgefragt. „Gegenüber dem Altsystem bietet das neue CRM deutlich mehr Möglichkeiten, ist in der Bedienung aber auch komplexer“, berichtet Hoppe. Die Integration sorgte für Transparenz und habe den Aufbau eines echten Vertriebs-Controllings möglich gemacht. „Auch dies führte bei manch einem Mitarbeiter zu ‚Berührungsängsten‘, die über die Schulungen abgebaut werden mussten.“ Insgesamt konnte auf diesem Wege jedoch die Akzeptanz der Mitarbeiter sichergestellt werden. Nun steht der Einführung der nächsten beiden Module nichts mehr im Wege. Nach dem Marketing betrifft dies in erster Linie den Service, denn auch das Mobile-Workforce-Management soll künftig auf Basis der Neo Mobile Suite integriert mit dem SAP CRM abgebildet werden.

Dabei gilt es nicht nur, die eigenen 15 Techniker einzubinden, sondern auch externe Dienstleister, die regelmäßig beauftragt werden. Ein weiteres Projekt ist die Anbindung eines Self-Service-Portals, das vor allem den Prozess der Ersatzteilbestellung deutlich vereinfachen soll. ■

Über König + Neurath

Seit 1925 gestaltet König + Neurath Arbeitswelten mit dem Ziel, Raum- und Arbeitseffizienz zu steigern. Der Hersteller ergonomischer Sitz- und Büromöbel mit Sitz in Karben bei Frankfurt am Main beschäftigt rund 900 Mitarbeiter und verzeichnete 2014 einen Gesamtumsatz von rund 140 Mio. Euro. ■

www.koenig-neurath.de



Die Firmenzentrale des Büromöbelherstellers König + Neurath in Karben

