

Link: <https://www.computerwoche.de/a/veka-fuehrt-crm-innerhalb-von-sechs-wochen-ein,2359810>

SAP Rapid Deployment Solutions

## **VEKA führt CRM innerhalb von sechs Wochen ein**

Datum: 14.12.2010  
Autor(en):Ima Buxton

**Commodity ist für Unternehmen nur noch ein Kostenfaktor. SAP bestückt deshalb jetzt seine Produktpalette mit vorkonfigurierten Software-Paketen. Sie sollen Business-Applikationen samt dem entsprechenden Implementierungsprozess von unnötigem Ballast befreien, wie das Beispiel des Spezialisten für Fenster- und TürensysteME VEKA zeigt.**

Wie ein langer Schatten eilt der Begriff Change Management jedem neuen IT-Projekt voraus. Wo die Informationstechnologie Veränderungen bereit hält, müssen Abläufe neu organisiert und Rollen neu verteilt werden. Lange bevor Mitarbeiter von den Vorteilen einer technologischen Innovation profitieren können, müssen sie sich mit den damit einhergehenden Veränderungen nicht nur auseinandersetzen, sondern anfreunden. Dafür müssen die IT-Abteilungen enorme zeitliche und personelle Ressourcen aufbringen - der Projekterfolg: dennoch ungewiss.

**Innerhalb von zwölf Wochen einsatzbereit**



"Wir befanden uns in einer Situation, in der wir mehr Einblicke in unsere Kundenbeziehungen für notwendig hielten", erläutert Thomas Sauerland, CIO bei VEKA.

Foto: VEKA

Um Risiken und Nachteile beim Einsatz neuer Software in den Griff zu bekommen, hat die nordrhein-westfälische VEKA AG bei ihrem aktuellen CRM-Vorhaben neue Wege eingeschlagen. Mit im Boot: Die Software-Schmiede SAP, die mit ihrem Lösungsansatz Rapid Deployment Solutions (RDS) fachbereichsspezifische Geschäftssoftware neuerdings innerhalb von zwölf Wochen einsatzbereit machen will und SAP-Dienstleister UNIORG, bereits seit der Erstimplementierung 1989 Partner von VEKA. Die Idee zur Zusammenarbeit im Rahmen eines Pilotprojektes entstand auf der CEBIT im März dieses Jahres. "Wir hatten auf der CEBIT Gelegenheit, uns den RDS-Ansatz von SAP genauer anzusehen", sagt Hans-Peter Kreft, Geschäftsführer der UNIORG Services Solutions GmbH. "Zugleich kannten wir den Bedarf unseres mittelständischen Stammkunden VEKA und wussten, dass dort ein CRM-Projekt ins Haus stand. Da lag der Gedanke nahe, in diesem Unternehmen die zeit- und kostensparende SAP-Software-Alternative einzusetzen."

## **Grundlage für Datenanalyse und Planung**

Die VEKA AG mit Hauptsitz im nordrhein-westfälischen Sendenhorst stellt PVC-Profile als Halbzeuge für Fensterbauer her. Das Unternehmen beschäftigt alleine an seinem Stammsitz rund eintausend Mitarbeiter und agiert weltweit mit 30 Tochtergesellschaften am Markt. Im vergangenen Jahr erwirtschaftete VEKA einen Umsatz von 600 Millionen Euro (2009). "Wir befanden uns in einer Situation, in der wir mehr Einblicke in unsere Kundenbeziehungen für notwendig hielten", erläutert Thomas Sauerland, CIO bei VEKA, die Ausgangssituation. "Dazu waren wir im Bereich CRM etwas schmal aufgestellt." Um den Vertrieb effektiver zu gestalten, sollten künftig die Aktivitäten in diesem Bereich strukturiert erfasst und Marktinformationen verfügbar gemacht werden können. "Außerdem ging es uns darum", ergänzt Johannes Borgmann, Projektkoordinator e-Commerce bei VEKA, "die gewonnenen Daten mittels Data-Analytics auszuwerten, um eine solide Planungsgrundlage zu schaffen."

An dieser Stelle brachte UNIORG dann den RDS-Ansatz von SAP ins Spiel." Ein schneller Einstieg in eine funktionsfähige CRM-Basislösung schien den Projektverantwortlichen bei VEKA auf IT- wie auf Business-Seite so verlockend wie aussichtsreich, dass die Teilnahme an einem RDS-Pilotprojekt zur bevorzugten Option rangierte. "Damit eröffnete sich uns die Perspektive, den Commodity-Anteil der geplanten CRM-Applikation mit minimalem Aufwand umzusetzen", sagt Sauerland. "Und den Anteil, der dem Unternehmen aufgrund eines spezifischen Customizing einen tatsächlichen Mehrwert bietet, sukzessive im laufenden Geschäft zu implementieren."

## **Sichtbares Ergebnis in kurzer Zeit**

In einem ersten Rollout führte VEKA im Juni 2010 innerhalb von sechs Wochen die komplette CRM-Anwendung auf Basis des Rapid Deployment Solution-Paketes am Standort Sendenhorst inklusive aller für den laufenden Betrieb erforderlichen Daten ein. "Auf diese Weise konnten wir der Fachabteilung in ungewöhnlich kurzer Zeit ein sichtbares Ergebnis vorweisen", konstatiert Sauerland. "Mit der ersten Version erhalten die Anwender Gelegenheit, konkrete Erfahrungen mit den vordefinierten Prozessen zu sammeln und diese in das Customizing der Lösung einzubringen" sagt der Technikchef von VEKA. "Bislang vollzog sich die Beschäftigung mit IT-Projekten bis zu ihrem Start immer auf einem sehr abstrakten Level, weshalb schon mancher Mitarbeiter im Projektverlauf den Anschluss verloren hat."

### **Umfang der verfügbaren SAP RDS-Lösungen**

Die neuen Angebote sind zunächst in Nordamerika und den deutschsprachigen Ländern erhältlich und bieten Bestands- und Neukunden Lösungen für die folgenden Geschäftsanforderungen:

#### **Die SAP CRM Rapid-Deployment Solution for Sales :**

Neugeschäft forcieren, Vertriebseffizienz steigern.

**SAP CRM Rapid-Deployment Solution for Service :**

Call-Center optimieren

**SAP CRM Rapid-Deployment Solution for Marketing :**

Marketingkampagnen, Vertriebsaktivitäten, Leadgenerierung

**Die SAP BCM Rapid-Deployment Solution :**

Bearbeitung von Kundenanfragen in Echtzeit.

**Die SAP SRM Rapid-Deployment Solution :**

Selbstverwaltung, Beschaffung und Lieferantenmanagement.

Weitere Informationen:

Die Herausforderungen beim aktuellen Projekt erwachsen in erster Linie aus dem Pilotstatus des Vorhabens. "Wir kannten das Projekt ja selbst nur aus einem Marketingpapier", beschreibt UNIORG-Chef Kreft die Einstiegsphase. "Daher mussten wir in einem ersten Schritt bei unseren eigenen Beratern Akzeptanz für RDS schaffen und schließlich Überzeugungsarbeit in der entsprechenden Fachabteilung von VEKA leisten." Doch die grundsätzliche Idee, eine präkonfigurierte Fachbereichssoftware mit vordefinierten Services zu einem fixen Preis einzusetzen stieß bei allen Beteiligten auf offene Ohren. "Die Erwartungen, die die Lösung bei uns und unseren Mitarbeitern weckte, wurden ausnahmslos erfüllt", ergänzt Sauerland. "Die Mitarbeiter konnten die vordefinierten Prozesse einschließlich Anwendungen wie PowerPoint-Präsentationen, Testskripte und Fallbeispiele mit Rollenzuweisungen effektiv nutzen".

**Paradigmenwechsel in der Software-Konzeption**

Bei SAP sieht man den mustergültigen Verlauf des VEKA-Pilotprojektes mit Befriedigung. Denn die Waldorfer Software-Ingenieure betrachten Rapid Deployment Solutions keineswegs als Nischenlösung für kleinformatige Fachbereichsprojekte, wie Stefan Erdmann-Jesnitzer, Leiter Partnervertrieb und Allianzen, SAP Services EMEA bei SAP skizziert: "Wir verstehen RDS als New-Solution-Ansatz, den wir auf alle strategisch wichtigen Produktbereiche der SAP ausdehnen werden. Eine Roadmap dazu haben wir bereits festgelegt."

Damit vollzieht das Business-Software-Haus einen Paradigmenwechsel in der Software-Konzeption, der sich mit schneller, schlanker, sicherer und billiger umschreiben ließe. "Unsere Erfahrung zeigt, dass Unternehmen für Commodity immer weniger Geld ausgeben wollen. Deshalb legen wir unser Augenmerk beim Einsatz neuer Applikationen künftig noch stärker auf den Bereich der Anwendung, der für den Kunden die eigentliche Wertschöpfung ausmacht. Das kommt übrigens auch unseren Partnern zu Gute, deren Consulting hier vielmehr als im Commodity-Bereich einen echten Mehrwert für den Kunden darstellt."