



„Die unternehmensweit einheitliche Sicht auf alle kundennahen Prozesse ermöglicht uns die nahtlose Abwicklung aller Aufgaben, die zu mehr Service und Kundenbindung führen.“

Ulrich Willms, Projektleiter, Francotyp-Postalia GmbH

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

In einem dreistufigen IT-Projekt modernisiert Francotyp-Postalia alle Prozesse des Kundenmanagements und erzielt durchgängige Transparenz sowie einen professionellen und marktgerechten Kundenservice. Technologische Basis ist die Lösung mySAP CRM mit den Komponenten für Marketing, Vertrieb und Service.

Internetadresse

www.francotyp.de

Projektziele

- Integrierte Kundenserviceprozesse
- Konsistente Sicht auf alle Kundendaten
- Konsolidierung und Migration der Altdaten
- Medienbruchfreies Arbeiten

Lösung und Services

mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM)

Entscheidung für SAP

- Geschützte Investition
- Effizienz durch Softwarelösung und Beratung aus einer Hand
- Profunde Fachkenntnisse der Berater
- Einfache Integration mit SAP R/3 und SAP Business Information Warehouse
- Problemlose Implementierung neuer Geschäftsprozesse

Highlights der Implementierung

Dreistufiger Projektansatz zur schrittweisen Implementierung der Geschäftsprozesse

Hauptnutzen für den Kunden

- Nachhaltige Optimierung des Kundenmanagements
- Schnellerer und besserer Service
- Durchgängige und koordinierte Prozessabwicklung
- Einheitlicher Daten- und Informationsfluss
- Analysen und Kennzahlen für zielgerichtete Aktionen, Kampagnen und Entscheidungen
- Weniger Aufwand bei der Datenpflege durch zentrale Datenvorhaltung
- Zeit- und Kosteneinsparungen durch Wegfall von Doppelfassungen und manuellen Tätigkeiten

Implementierungspartner

SAP Consulting*

Vorhandene Systemlandschaft

SAP R/3

Hardware

HP DL580

Betriebssystem

MS Windows 2000 Server

FRANCOTYP-POSTALIA

Mit mySAP™ CRM effiziente Kundenbetreuung vom ersten Kontakt bis hin zu Service und Vertragsmanagement

In einem dreistufigen IT-/Marketingprojekt modernisiert das Traditionsunternehmen Francotyp-Postalia mit mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM) sein Kundenmanagement. Die Funktionsbereiche Vertrieb, Support Center und Marketing arbeiten bereits mit der neuen Lösung. Für das Vertragsmanagement mit der Kernkomponente Usage Based Billing ist der Going Live für April 2006 geplant. Ziel dieser Optimierungsoffensive sind eine durchgängige Prozessautomatisierung und die nachhaltige Verbesserung aller kundennahen Prozesse. SAP® Consulting unterstützt die vielschichtige Implementierung mit Technologieberatung und betriebswirtschaftlichem Branchen-Know-how.

In Deutschland unangefochten an der Spitze

Frankiermaschinen und Kuvertiermaschinen aus dem Hause Francotyp-Postalia sind seit 1923 ein Begriff für Qualität und Zuverlässigkeit in der Postbearbeitung. Fast die Hälfte aller in Deutschland zugelassenen Frankiermaschinen und weltweit jede zehnte stammen vom Produktionsstandort Birkenwerder bei Berlin. Mit zahlreichen Vertriebsstandorten ist das Unternehmen flächendeckend in Deutschland und mit Tochtergesellschaften und Handelspartnern in Europa und Nordamerika präsent. Im Geschäftsjahr 2004 erzielte Francotyp-Postalia mit 864 Mitarbeitern einen Umsatz von 133 Millionen Euro.

* Seit dem 01.01.2005 kooperieren SAP Deutschland AG & Co. KG und SAP Systems Integration AG noch enger. Mit dem gemeinsamen Serviceportfolio SAP Consulting steht unseren Kunden künftig ein umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.

**SAP Systems
Integration AG**

St. Petersburger Straße 9
01069 Dresden
T +49/3 51/48 11-0
F +49/3 51/48 11-303

www.sap-si.de

**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
T 08 00/5 34 34 24*
F 08 00/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24**

F +49/18 05/34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

Effiziente Kundenbetreuung im Vordergrund

Rund 230.000 Kunden aus Industrie, Handel, Dienstleistungsbetrieben und Behörden setzen auf Produkte von Francotyp-Postalia. Bis zur Einführung von mySAP CRM verlief die Kundenbetreuung in klassischen Strukturen. Vertrieb und Service arbeiteten mit unterschiedlichen Datenbasen. Die fehlende gemeinsame Informationsplattform führte zu Unstimmigkeiten in der

„Dass wir mit unserem CRM-Projekt im Zeitplan liegen, verdanken wir dem engagierten Einsatz der SAP-Berater und insbesondere dem sehr guten Projektmanagement.“

Pascal Miet, Leiter Internationales Prozess- und IT-Management, Francotyp-Postalia GmbH

Datenpflege, erschwerte ein optimales Kundenmanagement und die Gewinnung von Kennzahlen. Im Sinne einer koordinierten, kundenorientierten Prozessabwicklung entschied sich Francotyp-Postalia als zufriedener SAP-R/3®-Anwender für die integrierte Lösung mySAP CRM mit den Komponenten für Marketing, Vertrieb und Service.

Den Anfang machten im April 2005 die Unternehmensbereiche Vertrieb, Innendienst und Customer Interaction Center, das mit einer Siemens HiCom-Telefonanlage ausgestattet ist. Hier wurden durch die Konsolidierung und Migration der Altdaten auf eine gemeinsame Plattform sämtliche Kundeninformationen zusammengeführt. Per Mausklick erhalten die beteiligten Mitarbeiter alle erforderlichen Informationen zu Kunden, Ansprechpartnern, Maschinen und Kontakten. Die gemeinsame Oberfläche für

die mobile und Online-Erfassung von Sales- und Serviceanforderungen erleichtert die Disposition der deutschlandweit eingesetzten Techniker, vereinfacht und verbessert die Auftragsrückmeldungen, unterstützt Rechnungsstellung und Reklamationsbearbeitung sowie die Archivierung der Auftragsunterlagen.

Die Komponente mySAP CRM Marketing ging planmäßig Anfang Dezember 2005 in den Produktivbetrieb. Im Vordergrund steht die übersichtliche Abbildung aller geplanten und durchgeführten Marketing-Kampagnen mit Zielgruppendefinition, Telefonlisten und entsprechenden Auswertungen über die integrierte Komponente SAP Business Information Warehouse. „Dieses Tool nehmen wir Schritt für Schritt in Betrieb, um unsere Möglichkeiten auf organisatorischer Ebene umfassend auszuloten und den größten Nutzen aus der SAP-Software zu ziehen“, erklärt Projektleiter Ulrich Willms.

Ganzheitliche Mitwirkung von SAP Consulting

Für die Umsetzung des anspruchsvollen Projekts verpflichtete Francotyp-Postalia SAP Consulting als Implementierungspartner. Das spezialisierte Beraterteam war federführend beteiligt an der Erstellung des Fachkonzeptes als Grundlage für die Projektrealisierung und verantwortete die Abbildung der Geschäftsprozesse auf Basis der SAP-Standardfunktionalitäten. Außerdem übernahm SAP Consulting unternehmensspezifische Individualanpassungen.

Zum Abschluss des dreistufigen Projekts wird Francotyp-Postalia im April 2006 die mySAP-CRM-Komponente Usage Based Billing für die zentrale Vertragsverwaltung implementieren. „Dann haben wir künftig die Möglichkeit, unseren Kunden ein flexibles Vertragsmanagement anzubieten und eine neue Qualität der Kundenbindung zu erreichen“, fasst Pascal Miet, Leiter Internationales Prozess- und IT-Management, die Vorteile zusammen.