



Success Story

SAP Sales Cloud Einführung bei der emco Group

Herausragende Vertriebsprozesse mit
360° Sicht auf die Kunden



Das Unternehmen

Vier starke Marken werden unter einem Dach vereint: emco Bad, emco Bau, emco Elektroroller und Novus Dahle Büro- und Befestigungstechnik.

Mit über 1.200 Mitarbeitern und einem internationalen Vertriebsnetzwerk werden an vier Standorten Produkte in höchster Qualität hergestellt. Während sich emco Bad auf hochwertige Badausstattungen, Accessoires und innovative Waschplatzlösungen mit höchstem Designanspruch spezialisiert, stellt emco Bau unter anderem Teppichmatten, Schwimmbadroste und Eingangsmattensysteme her. Um Kunden zusätzlich die tägliche Büroarbeit zu erleichtern, werden unter der Marke Novus Dahle innovative Büroartikel, Aktenvernichter, Heftgeräte & Co. angeboten. Zudem leistet der vierte Geschäftsbereich mit der Herstellung von emissionsfreien Elektrorollern einen wertvollen Beitrag zu mehr Mobilität, Flexibilität und Nachhaltigkeit.



360° Sicht auf den Kunden – It's showtime

Der Vertrieb von emco ist nun für erfolgreiche Kundenauftritte perfekt ausgestattet: Technisch betrachtet, stellt die SAP Sales Cloud eine wichtige Brücke zwischen den Kundenstammdaten aus dem Backoffice und der Verkaufsfront dar. Das bedeutet, dass dem Außendienst von nun an alle relevanten Informationen auf mobilen Endgeräten zur Verfügung stehen und diverse Daten direkt am Point of Sale (POS) gepflegt und angelegt werden können – von der Erfassung von Leads bis hin zur Pflege von Opportunities. Dadurch wird eine 360° Sicht auf Kunden geschaffen. Die fokussiertere Marktbearbeitung ermöglicht dabei eine deutlich gezieltere Kundenkommunikation. Zudem wird durch die automatisierte Aufgabenzuweisung ein modernes, kollaboratives Arbeiten ermöglicht. Dadurch wird auch in Zukunft eine professionelle, umfassende Kundenbetreuung sichergestellt.

Herausforderungen

- Ablösung einer eigenentwickelten Lösung im Bereich CRM
- Keine einheitliche Sicht auf Kunden über alle Geschäftsfelder hinweg

Lösungen

- SAP Sales Cloud (SAP C/4HANA)
- SAP Cloud Platform
- Training on the job – Technische Einweisung der emco Mitarbeiter

Vorteile

- Zukunftssichere, cloudbasierte Lösung
- Einführung einer Standardlösung zum Erhalt der Updatefähigkeit und Wartbarkeit
- Standortübergreifende Nutzung über alle Geschäftsfelder der emco Group hinweg
- Verbessertes Opportunity- und Leadmanagement
- Automatisierte Vertriebsprozesse
- Modernes, kollaboratives Arbeiten
- Intelligente Reportingfunktionen

emco Group



Metallindustrie



Hauptsitz: Lingen



1.200 Mitarbeitende



160 Mio. € Umsatz



**Eingesetzte Lösungen:
SAP Sales Cloud**

SAP Sales Cloud erfolgreich integriert

Eine Lösung für alle Geschäftsfelder

Für den Ausbau wertvoller Kundenbeziehungen sollte, eine innovative Lösung im Bereich Customer Relationship Management den Vertriebsprozess optimieren – und das über alle Geschäftsfelder hinweg. Mit der SAP Sales Cloud wurde dieser Wunsch realisiert: Von der Planung über die Durchführung bis hin zur Nachbereitung von Kundenterminen sorgen von nun an systemgestützte Tools für glänzende Vertriebsprozesse. Vom ersten Kick-Off bis zum Go-live wurde die Lösung gemeinsam mit den erfahrenen Experten der SYBIT in nur 6 Monaten über die SAP Cloud Platform integriert. So konnten die neuen Funktionalitäten zeitnah unter Beweis gestellt werden. Neben der Erfassung von Kundendaten in einer zentralen Lösung, profitiert emco von intelligenten Forecast-Features und ist nun bereit für den Vertrieb 4.0.

Wir schreiben Erfolgsgechichte –

Customer Relationship auf höchstem Niveau

Die für den Außendienst relevanten Daten können auch offline abgerufen werden – für mehr Flexibilität. Mit der SAP Sales Cloud erhält aber nicht nur der Vertrieb, sondern auch das Management eine vollumfängliche Sicht über Ergebnisse und Folgeaktivitäten. Zusammen mit SYBIT soll weiterhin an der professionellen, serviceorientierten Kundenberatung und -betreuung gefeilt werden. In diesem Sinne profitiert emco von der Expertise der SYBIT sowie der kompetenten Beratung im Hinblick auf die SAP Marketing Cloud und SAP Service Cloud aus der SAP C/4HANA Suite. Dadurch soll das Kundenerlebnis stetig verbessert werden. Zusätzlich profitieren durch den globalen Rollout des bereits genutzten CRM-Systems schon bald alle emco Standorte von den weitreichenden Funktionalitäten. Das nennen wir Vertrieb!

„Unsere Unternehmensphilosophie verfolgt drei Grundsätze: Qualität, Funktionalität und Design – außerdem legen wir Wert auf ausgebildete Fachkräfte und orientieren uns an den Wünschen unserer Kunden. Dazu setzen wir auf die SAP Sales Cloud, eingeführt durch SYBIT. Mit der Cloud-Lösung ist unser Vertrieb für die Kundenkommunikation technisch bestens ausgestattet.“

Klaus Laake, IT-Leiter, emco Group



We Create CX Champions.

500+

Kunden

350+

Mitarbeitende

100%

kundenzentriert

No.1

für CX in Europa

Top 10

IT-Arbeitgeber

25+

Jahre Erfahrung



**Gehen wir den nächsten
Schritt zusammen!**

+49 7732 9508-2000

sales@sybit.de

Sybit GmbH
St.-Johannis-Str. 1-5
78315 Radolfzell
www.sybit.com