



## REHAU AG & Co.

Erfolgreiche Vertriebssteuerung mit der movento Bauobjektverwaltung auf Basis von SAP CRM im Baugeschäft



### Auf einen Blick

#### Unternehmen

Rehau AG & Co.  
Rehau, Deutschland  
Verarbeiter polymerbasierter Lösungen in den Bereichen Bau, Automotive und Industrie

[www.rehau.de](http://www.rehau.de)

#### Herausforderungen

- ▶ Einheitliche Datenbasis und internationaler Datenzugriff ohne Systembrüche
- ▶ Harmonisierung von Prozessen
- ▶ Optimierung der Vertriebssteuerung

#### Highlights

- ▶ movento Bauobjektverwaltung
- ▶ Belegfluss-Integration aus SAP ERP zu SAP CRM

#### Kundennutzen

- ▶ Kenntnisse der Wertschöpfungspotenziale
- ▶ Erhöhte Transparenz durch 360°- Sicht auf die Kunden und Bauobjekte
- ▶ Verbesserte internationale Kommunikation und Abstimmung
- ▶ Voraussetzungen für die Erschließung von Up- und Cross-Selling Potenzial

#### Eingesetzte Lösungen

- ▶ movento Bauobjektverwaltung
- ▶ SAP CRM 2007

REHAU ist als Premiummarke für polymerbasierte Lösungen in den Bereichen Bau, Automotive und Industrie international führend. Zu den Kernkompetenzen von REHAU gehören die Material- und Systementwicklung sowie die Oberflächentechnik. Hier nimmt das Unternehmen mit rund 15.000 Mitarbeitern an über 170 Standorten weltweit einen wichtigen Platz als Innovationstreiber ein.

Seit Mai 2010 setzt REHAU im Bausektor die innovative movento-Bauobjektverwaltung auf Basis von SAP® CRM 2007 ein. Damit optimiert das Unternehmen seine Vertriebssteuerung und ist nun in der Lage, neue Geschäftspotenziale wie Up- und Cross-Selling zu erschließen.

Um den gestiegenen Anforderungen im internationalen Wettbewerb gerecht zu werden und erfolgreich zu sein, müssen Unternehmen heute mehr vorweisen als innovative Produkte: Sie müssen schnell und fristgerecht auf Kundenwünsche reagieren und hervorragende Services bieten. REHAU hat dies bereits vor einiger Zeit erkannt und eine unternehmensweite, strategische Lösung für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) gesucht, um sämtliche Vertriebsprozesse zu optimieren.

Mit den selbst entwickelten, heterogenen IT-Systemen („In-sellösungen“) war REHAU längst an seine Grenzen gestoßen – insbesondere im komplexen Baugeschäft mit langfristigen angelegten Bauprojekten und einer Vielzahl an Beteiligten. Die größte Herausforderung: Aufgrund dezentraler Vertriebsstrukturen und zunehmender Internationalisierung des Geschäfts musste bei REHAU eine einheitliche Datenbasis geschaffen werden. Damit sollte erstmals der zentrale Zugriff auf alle relevanten Daten und Dokumente der Kundenprojekte möglich sein – eine wichtige Voraussetzung für REHAU, um den Vertrieb erfolgreich länderübergreifend zu koordinieren und neue Vertriebschancen aufzudecken. Damit lag klar auf der Hand: Eine flexible, integrierte Systemlösung war gefragt, die weltweit für alle Beteiligten verfügbar sein musste.

#### Optimale Integration der Geschäftsprozesse

In 2007 fiel bei REHAU der Startschuss für ein globales SAP Best-Practice-Projekt, zu dem auch die Implementierung von SAP CRM 2007 gehörte. Das Besondere an diesem Projekt: Alle Kernprozesse des Unternehmens wie Entwicklung, Produktion, Logistik und Marktbearbeitung wurden auf den Prüfstand gestellt und neu gestaltet. Der Schwerpunkt bei der Einführung der SAP-Software lag für REHAU auf der durchgängigen Unterstützung der internen Geschäftsprozesse von der Produktentwicklung und Kundenakquise bis zum Servicemanagement.

Schon frühzeitig suchten die Projektverantwortlichen bei REHAU auch nach einer speziellen Lösung für die Bauobjektverwaltung, die mehr Transparenz als bisher über das Kerngeschäft bringen sollte. Dabei fiel die Entscheidung für die movento-Bauobjektverwaltung (BOV) auf Basis von SAP CRM 2007. Durch die volle Integrationsfähigkeit der movento Bauobjektverwaltung mit dem SAP ERP-System gewinnt das Unternehmen eine zentrale Sicht auf sämtliche Objektgeschäfte und Kunden im Baubereich.

Die von movento entwickelte Lösung stellt ein Add-on zur SAP-Standardlösung SAP CRM dar, die speziell auf die Bedürfnisse des Bausektors zugeschnitten ist. Sie ergänzt SAP CRM um wichtige Analysefunktionen. Damit lassen sich Gewerke und Bauvorhaben über den gesamten Lebenszyklus eines Bauprojektes hinweg optimal verwalten.

#### Alle Informationen auf einen Blick

Das Expertenteam von movento implementierte die Lösung unter Berücksichtigung der speziellen Anforderungen von REHAU. Diese wurden bereits im Vorfeld gemeinsam in Blueprint-Workshops ausgearbeitet. So konnte zum Beispiel sicher gestellt werden, dass die Vertriebsmitarbeiter nun in der Lage sind, schnell herauszufinden, welche Objekte für sie interessant sind oder wer intern und extern an bestimmten Bauvorhaben beteiligt ist. Da die Bearbeitung von potenziellen Aufträgen sehr frühzeitig beginnen muss, ist dies ein entscheidender Wettbewerbsvorteil für REHAU.

„Im Gegensatz zu unserer selbstentwickelten Lösung, die nur eine standortbezogene Sicht auf Projekte ermöglichte, unterstützt die integrierte Bauobjektverwaltung eine zentrale Sicht auf alle wichtigen Daten. Der Informationsaustausch hat sich dadurch sehr stark verbessert“, betont Dr. Michael Zapf, Leiter Corporate IT/IS Customer Relationship Management bei REHAU.

Die Verknüpfung mit Angeboten und Konditionen für ein bestimmtes Objekt ermöglicht den Vertriebsmitarbeitern eine gezieltere Ausrichtung ihrer Tätigkeit. In der CRM-Oberfläche werden den Nutzern beispielsweise Links zu Angeboten im ERP oder Bauplänen angezeigt, die dann dort direkt eingesehen werden können. Dies geschieht

über die nahtlose Integration der elektronischen Ablage (E-Akte) auf Basis von SAP Knowledge Management in die Bauobjektverwaltung.

Der Vertriebsmitarbeiter erhält somit jederzeit – auch über mobile Anbindung – einen aktuellen Überblick über laufende Bauobjekte, Ausschreibungen sowie die relevanten Netzwerke bestehend aus Bauherren, Planern und Architekten. Dies ist vor allem für die Erschließung neuer Verkaufspotenziale und die Kontaktpflege zu Entscheidungsträgern wichtig.

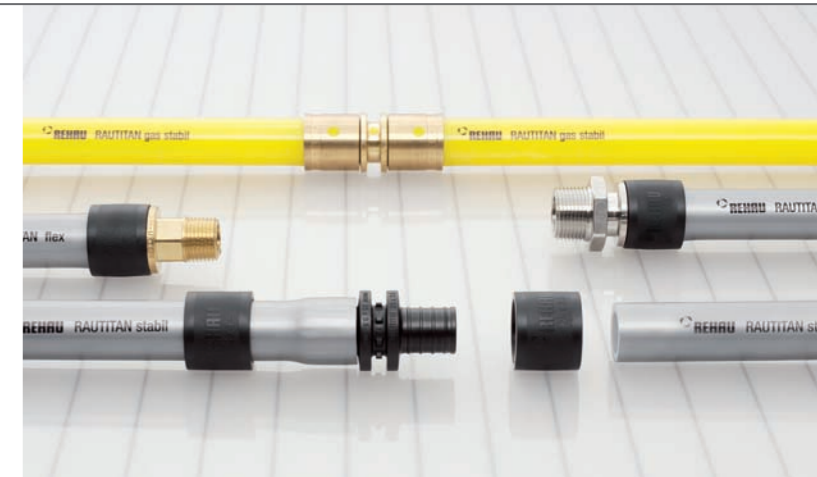
Auch die Steuerung der einzelnen Vertriebsaktivitäten in Großprojekten erfolgt mit der movento Bauobjektverwaltung wesentlich effizienter, da man diese nun problemlos in einzelne Gewerke bzw. Hierarchien aufgliedern kann. Auf diese Weise können die Außendienstmitarbeiter wichtige Informationen über Angebote oder den erwarteten Umsatz das gesamte Objekt betreffend wie auch über die einzelnen Gewerke herausfiltern.

Ein wesentlicher Aspekt bei der Entscheidung war für REHAU die Vereinfachung im Reporting: Früher war vor allem das Reporting auf globaler Ebene mit einem hohen, manuellen Aufwand für die einzelnen Länder und die zentralen Einheiten verbunden. Heute gestaltet sich das Berichtswesen aufgrund der integrierten Lösung und zentralen Datenhaltung wesentlich einfacher. Die movento Bauobjektverwaltung dient als hervorragendes Steuerungsinstrument für den Vertrieb. Innerhalb kurzer Zeit lassen sich die gewünschten Informationen etwa über die Anzahl der bearbeiteten Objekte pro Standort oder den Gesamtstatus der Vertriebsziele pro Land abfragen.

#### Ein starker Partner

Der Polymerspezialist REHAU setzte von Anfang an auf die ausgeprägte Branchenkompetenz von movento: Die erfolgreichen Implementierungserfahrungen des Beratungsdienstleisters bei anderen Bauzulieferern waren neben der Expertise von movento im Bereich SAP CRM ausschlaggebend für diese Entscheidung.

„Für uns war es wichtig, einen zuverlässigen Partner mit umfangreichem Know-how für unser globales Projekt zu gewinnen. Mit movento haben wir einen Beratungsspezialisten gefunden, dessen spezielle Branchen-Lösung und CRM-Expertise uns auf der ganzen Linie schnell überzeugte. Die Berater von movento unterstützten unser Projektteam bereits vorab intensiv bei der Analyse der Geschäftsprozesse sowie bei der strategischen Planung“, erläutert Dr. Zapf.



#### Erfolgreicher Roll-out der movento Bauobjektverwaltung

Seit Anfang Mai 2010 ist die movento Bauobjektverwaltung erfolgreich in der Landesgesellschaft in Polen im Einsatz. Im März 2011 kam Serbien dazu und im September 2011 starten Finnland, Estland, Lettland und Litauen. Etwa 200 Anwender aus Vertrieb und Marketing arbeiten derzeit damit. Das Feedback der Mitarbeiter ist bisher durchweg positiv. Fazit: Die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Verkaufsbüros hat sich insgesamt deutlich verbessert.

Im nächsten Schritt plant das Unternehmen, SAP CRM 2007 und die movento-Bauobjektverwaltung in Deutschland flächendeckend einzusetzen. Danach folgen noch weitere europäische Länder. Langfristiges Ziel ist der weltweite Roll-out der Lösung.

Mit der movento-Bauobjektverwaltung ist REHAU auch für das internationale Geschäft bestens gerüstet: Denn die 360-Grad-Sicht auf Kunden und laufende Bauprojekte verbessert auch auf internationaler Ebene die Abstimmung und Kommunikation der Innen- und Außendienstmitarbeiter. Durch die Harmonisierung der Systemlandschaft und Geschäftsprozesse können beispielsweise Marketing- und Vertriebsmitarbeiter enger zusammenarbeiten und ihre kundenbezogenen Aktivitäten optimal aufeinander abstimmen. Auf diese Weise ergibt sich nicht nur eine Zeitersparnis für die Mitarbeiter, sondern es wird auch gewährleistet, dass der Kunde von den jeweiligen Ansprechpartnern an den einzelnen Standorten bestmöglich betreut wird.

## Weitere Informationen / Kontakt

### Deutschland

---

movento GmbH  
Willy-Brandt-Platz 1-3 T +49.621.39 17 70  
68161 Mannheim F +49.621.39 17 75 00

**www.movento.com**    **info@movento.com**

movento ist ein führendes Beratungsunternehmen mit Lösungskompetenz in den Bereichen Kundenbeziehungsmanagement (CRM), E-Business, Mobile Business und Business Intelligence (BI). Das Dienstleistungsspektrum beinhaltet strategische Management- und Prozessberatung sowie die umfassende Implementierung der Geschäftsprozesse mit der SAP Business Suite, SAP NetWeaver und CAS genesisWorld.

Für namhafte Konzerne genauso wie spezialisierte und dynamische Mittelständler realisiert movento innovative CRM Lösungen und vernetzt diese mit E-Business Plattformen und mobilen Lösungen. Auch nach der Implementierung begleitet movento seine Kunden mit umfassenden Supportdienstleistungen. Mit über 70 Mitarbeitern ist movento an den Standorten Mannheim, Stuttgart und St.Gallen (Schweiz) vertreten.

Weitere Informationen unter [www.movento.com](http://www.movento.com)



©2011 movento GmbH. Stand 7/2011. Alle Rechte an diesem Informationsblatt liegen bei movento. Eine Vervielfältigung, auch in Teilen, ist nur mit Zustimmung von movento zulässig. Vollständige Informationen zu unserem Leistungsumfang und den bei Ihnen erforderlichen Voraussetzungen entnehmen Sie bitte dem Angebot das wir gerne für Sie erstellen. SAP®, SAP® CRM und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und Dienstleistungen sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit.