

SAP SALES CLOUD BEI OQ CHEMICALS GMBH

Komplettierung der Systemlandschaft mit einem CRM-System



Die Herausforderung

OQ Chemicals hat in den vergangenen Jahren seine bestehende SAP-Systemlandschaft entwickelt und um neue IT-Systeme ergänzt (BW on HANA, SAP SuccessFactors, TIS Payment Solution).



Für den Vertriebsbereich war man auf der Suche nach einem CRM-System. Der Wunsch des Vertriebs war von der Erwartung getragen, für die Vertriebsprozesse auf ein weltweit zentrales IT-System zugreifen zu können, welches die vertriebsrelevanten Daten umfassend zur Verfügung stellt.

In einem ersten Workshop, den die ConVista AG mit OQ Chemicals, damals noch Oxea, veranstaltet hat, konnte das Team die folgenden Zielsetzungen für ein gemeinsames CRM-Projekt identifizieren:

- Einfachere Vor- und Nachbereitung von Kundenbesuchen
- Single-Point-of-Entry für alle vertriebsrelevanten Informationen
- Professionelle Verfolgung von Opportunities
- Höhere Transparenz durch Zugriff auf alle Kundeninformationen wie Besuchsberichte, Angebote, Kontakte, Muster
- Easy-to-Use und State-of-the-Art für eine hohe Benutzerakzeptanz



OQ Chemicals, vormals Oxea, ist ein weltweiter Hersteller von Oxo-Produkten wie Alkohole, Polyole, Carbonsäuren, Spezialester und Amine. Diese werden zur Herstellung von hochwertigen Beschichtungen, Schmierstoffen, kosmetischen und pharmazeutischen Produkten, Aroma- und Duftstoffen, Druckfarben sowie Kunststoffen verwendet. Weitere Informationen sind unter chemicals.oq.com verfügbar.

OQ Chemicals ist Teil von OQ, einem integrierten Energieunternehmen, das Nachhaltigkeit und Business Excellence liefert. OQ ist in 16 Ländern aktiv und deckt die gesamte Wertschöpfungskette von der Exploration und Produktion bis hin zur Vermarktung und zum Vertrieb seiner Produkte ab.

Die Anforderungen an das CRM-System

Das neue CRM-System der OQ Chemicals sollte nicht nur die üblichen CRM-Funktionen zur Verfügung stellen, sondern insbesondere den ungehinderten Datenfluss vom und zum ERP-System sowie die problemlose Einbindung von Informationen aus anderen IT-Systemen der OQ Chemicals-Systemlandschaft in Reports und Dashboards ermöglichen.

Die Mitarbeitenden im Vertrieb sollten die Zeit nicht mit der Suche nach Daten und Informationen, sondern mit deren Analyse und den daraus entstehenden Aktivitäten verbringen. Ein Projekt zum Thema CRM ist kein reines IT-Projekt.



Ein starker Fokus liegt auf den Bedürfnissen und Anforderungen der Vertriebsorganisation. Für den Vertrieb steht die Eignung des Systems für die tägliche Arbeit der Endanwender im Mittelpunkt. Vertrieb und IT wurden bei OQ Chemicals mit ihren Anforderungen in die Auswahl des passenden CRM-Systems eingebunden. ►



Die Zusammenarbeit mit den Beraterinnen und Beratern der ConVista AG war überaus positiv und erfolgreich. Alle Zielvorgaben des Projektes wurden erreicht. Anfang April ging die Sales Cloud planmäßig in mehr als 15 Ländern (Europa, USA, Asien) live. Hervorheben möchte ich den agilen Projektansatz und die kontinuierliche Einbeziehung der Fachbereiche.

Frank Krämer, Manager Global SAP Applications bei OQ Chemicals

SAP Sales Cloud ist das richtige System für OQ Chemicals

Aus Sicht der Vertriebsorganisation ist die SAP Sales Cloud das richtige System, weil:

- durch die zur Verfügung stehenden vorkonfigurierten Integrations-Features durchgängige digitale End-2-End-Geschäftsprozesse ohne aufwändige Programmierung implementiert werden können.
- Kunden- und vertriebsrelevante Informationen in einer standardisierten Form zentral verfügbar gemacht werden können.
- die OQ Chemicals-Vertriebsmitarbeitende diese Informationen ständig im Zugriff haben können.
- die OQ Chemicals-Mitarbeitenden ihre vertrieblichen Entscheidungen in Echtzeit auf Basis von Supply Chain-Daten, Produktionsdaten oder Margeninformationen treffen können, die primär in unterschiedlichen IT-Systemen liegen und über technische Kommunikationsszenarien zusammengeführt werden. Ein Suchen nach Informationen oder ein aufwändiges Zusammenführen der Daten in Excel entfällt.
- neue Anforderungen an Informationen, Prozesse und Funktionen mit dem technischen Background von SAP Sales Cloud schnell und sicher umgesetzt werden können.

Aus Sicht der IT ist die SAP Sales Cloud das richtige System, weil:

- es sich zügig in die bestehende SAP-Systemlandschaft integrieren ließ.
- der Schnittstellen-Betreuungsaufwand durch die Standard-Integrationszenarien der SAP Sales Cloud in ein SAP ERP sehr gering ist.
- das Produkt kontinuierlich weiterentwickelt wird und es die OQ Chemicals SAP landscape sichtbar weiter modernisiert hat.
- durch das Hosting in einem Rechenzentrum in Deutschland Datenschutz & Compliance vertraglich gesichert sind sowie das Produkt alle DSGVO-Anforderungen in Hinblick auf Geschäftspartnerdaten erfüllt.

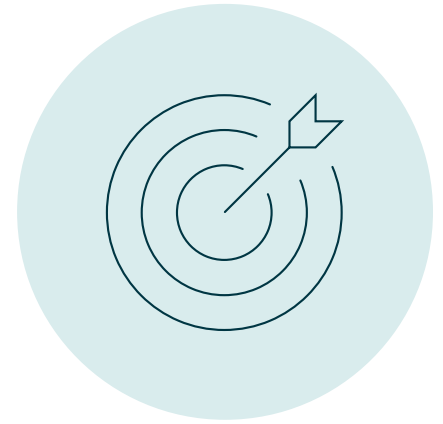


GUT ZU WISSEN

Nicht nur bei OQ Chemicals, sondern generell in der Chemieindustrie ist die Vertriebsarbeit komplex. Das gleiche Produkt wird bei Kunden in unterschiedlichen Branchen verwendet, die aber oftmals grundlegend andere Bedürfnisse für deren Anwendung haben. Das verlangt eine intensive Zusammenarbeit des Vertriebs, der Anwendungstechniker:innen und Servicemitarbeitenden sowie ein schnell abrufbares Wissen über jeden Kunden, deren Bedürfnisse und Potentiale.

Der Lösungsansatz

Unser Projektansatz ist agil und seit vielen Jahren gibt es ein Motto für CRM-Projekte: „Think big, start small and deliver quickly“. Auch wir sind in dem Projekt diesem Motto gefolgt und haben uns bewusst für eine agile Projektvorgehensweise entschieden.



In den wichtigsten Projektschritten wird das Motto nochmal deutlich:

- Festlegung von strategischen Leitlinien und Projektzielen („**think big**“)
- Aufstellung eines Story-Boards („**start small**“)
- Definition der Sprints (inklusive Tests und Dokumentation) („**deliver quickly**“)

Ein sehr wichtiger

Aspekt für den Projekterfolg

war außerdem, dass die Key-User von Anfang an konsequent im Projekt mitgewirkt haben. Für das Projekt ergaben sich daraus viele Vorteile:

- Wissen der Key-User wurde kontinuierlich von Anfang an genutzt.
- Späterer Schulungsbedarf für die Key-User konnte auf ein Minimum reduziert werden.
- Key-User konnten den „Change“ in die Organisation hineinbringen.
- Höhere Motivation der Key-User bei den Integrationstests.
- End-User-Training und User-Acceptance-Test konnten fast selbstständig durch Key-User erfolgen.

Der Erfolg des Projektes lag zudem an der engen Zusammenarbeit mit dem Vertriebsmanagement, das bei aufkommenden Fragen zeitnah und konsequent im Sinne der angestrebten Zeile entschieden hat. ►

Im Mittelpunkt dieses Projektes stand die systemübergreifende Unterstützung aller vertriebslichen Prozesse durch SAP C/4 HANA. Ein für uns sehr wichtiger Aspekt war die Erlangung einer 360°-Sicht auf unsere Kunden. Wir haben darüber hinaus, weltweit einheitliche Prozesse im Vertrieb etabliert, und das Wissen der Mitarbeitenden über Kunden, Produkte, Opportunities und Angebote dem gesamten Unternehmen zugänglich gemacht.

Juan Soto, Vice President IT
bei OQ Chemicals

Die Realisierungshöhepunkte

Die Schwerpunkte des Projektes lassen sich in drei Gruppen aufteilen: technologische Grundlagen, CRM-Prozesse und Reporting.

Technologische Grundlagen sind:

- Integration mit SAP ERP über Kommunikations-features und SAP BW über Mash-ups
- Integration mit Microsoft Outlook (bidirektional)
- Integration mit Nicht-SAP-Systemen
- Nutzung verschiedener End-Geräte (iPhone, iPad)
- Offline-Funktionalität

Zu den CRM-Prozessen gehören:

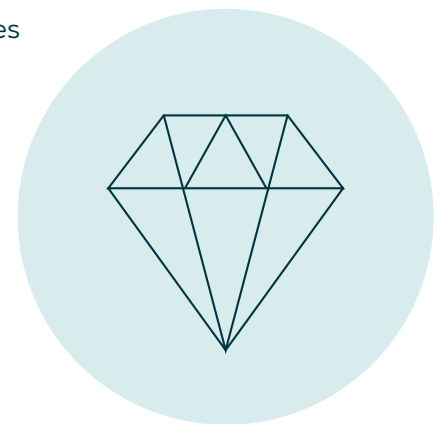
- Stammdaten-Management (Kunden & Produkte)
- Preiskalkulation
- Account-Management
- Kontakt-Management
- Pipeline-Management (Opportunity- & Angebotsprozess)
- Besuchsberichte

Das Reporting umfasst:

- Einbindung von BW-Reports über Mash-ups
- Reports und Dashboards in der Sales Cloud

Der Nutzen

Das CRM-System ging planmäßig am 01.04.2019 live. Eine Herausforderung des Go-Live bestand darin, das System zeitgleich in mehr als 15 Ländern in Europa, Amerika und Asien live zu setzen. Alle Funktionen wurden im April 2019 gleichzeitig in allen OQ Chemicals-Niederlassungen ausgerollt. Ein Erfolgsfaktor war, dass alle weltweiten Key-User im März 2019 für eine Woche in die Unternehmenszentrale nach Monheim kamen und dort vom ConVista AG-Projektteam geschult wurden. Mittlerweile arbeiten mehr als 100 OQ Chemicals-User mit dem CRM-System. Die ConVista AG ist für den Application Support des CRM-Systems verantwortlich.



Warum ConVista AG?

Mit unseren Expertinnen und Experten bieten wir Ihnen ein weitgefächertes Know-how über die komplette Wertschöpfungskette und sorgen so dafür, dass auch Ihre Einführung der SAP Sales Cloud zu einem Erfolg wird.

Ihr Ansprechpartner:

Thomas Haendly
 Managing Partner
thomas.haendly@convista.com

Ihr Partner für Transformation

Die Convista ist eine der führenden Beratungen für Transformation. Das Beratungshaus unterstützt seine Kunden bei der Konzeptionierung und Umsetzung neuer Geschäftsprozesse und gestaltet End-to-End-Lösungen für SAP- sowie IT-Projekte. Gemeinsam mit seinen Kunden meistert Convista komplexe Herausforderungen durch die Bündelung der Expertise und langjähriger Branchen- und Technologieerfahrung.

Seit mehr als 20 Jahren unterstützt Convista Kunden aus den Branchen Versicherung, Industrie, Gesundheitswesen und Energiewirtschaft bei SAP- sowie IT-Projekten – für eine zunehmend digitalisierte Welt.

Convista hat seinen Unternehmenssitz in Köln und beschäftigt weltweit über 1.000 Mitarbeiter:innen.