

Jowat AG, Detmold

## Beste Verbindungen zu den Kunden – mit SAP CRM 2007!

»Unsere Kunden in aller Welt wollen bestmöglich betreut werden – gerade auch dann, wenn es einmal Reklamationen gibt. Mit SAP CRM 2007 haben wir eine zentrale Geschäftsplattform geschaffen, die alle Prozesse des Vertriebs- und Reklamationswesens optimiert: Innen- und Außendienst sind jederzeit auf dem aktuellen Stand und können im Sinne des Kunden sofort handeln – der Online-Datenaustausch macht's möglich.«

Christine Künne, Projektleiterin, Jowat AG

Die Jowat AG aus Detmold setzt stets auf gute Verbindungen: Die hochleistungsfähigen Industrieklebstoffe sorgen für stabile Materialverbindungen – in der Holz- und Möbelproduktion, bei Papier- und Verpackungsprodukten sowie in der Automobilindustrie, der Textilindustrie und dem grafischen Gewerbe. Doch auch wenn es um die internationalen Kundenbeziehungen geht, gilt für das Unternehmen nur eine Maxime: Jeder Kunde soll zufriedengestellt werden – schließlich bleiben besonders angenehme Eindrücke einfach länger haften. Diese guten Kundenbeziehungen wurden bei Jowat be-

reits seit mehreren Jahren mit einer CRM-Lösung von Siebel Systems unterstützt. So ließen sich die vertriebsorientierten Prozesse zunächst gut steuern. Doch das System hatte einen entscheidenden Nachteil: Der Austausch von Informationen und Daten über das bestehende SAP R/3-System war nur eingeschränkt möglich – und so konnte auch der Informationstransfer zwischen dem Vertriebsaußen- und dem -innendienst nicht online erfolgen. Die Folge: Die Abstimmung unter den verschiedenen CRM-Usern wurde erschwert, da nicht alle stets auf dem aktuellen Stand waren.

## Jowat AG

Ausgereifte Klebstoffe, marktgerechte chemische Produkte und ein exzellenter Rundumservice: Mit dieser Aufstellung hat sich die Jowat AG zu einem bedeutenden, international agierenden Hersteller von Industrieklebstoffen, lösemittelhaltigen Klebstoffen, wässrigen Dispersionsklebstoffen und Schmelzklebstoffen entwickelt. Mit 650 engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sorgt das Unternehmen dafür, dass die Kunden aus der Holzverarbeitenden Industrie, der Papier- und Verpackungsindustrie sowie der Textil- und Automobilindustrie mit hochwertigen Produkten flexibel und zuverlässig beliefert werden. Auch neue Klebtechniken für die vielfältigen industriellen Problemstellungen entwickelt die Jowat AG mit ihrem langjährigen Know-how: Bereits seit 1919 gehört Jowat zu den führenden Unternehmen der deutschen Klebstoffindustrie.



**Name:**  
Jowat AG

**Branche:**  
Chemieindustrie

**Produkte:**  
Industrieklebstoffe, lösemittelhaltige Klebstoffe, wässrige Dispersionsklebstoffe und Schmelzklebstoffe

**Unternehmensgröße:**  
650 Mitarbeiter,  
davon 80 CRM-User

**Stammsitz:**  
Detmold

**Niederlassungen:**  
international

Und so machte sich Jowat auf die Suche nach einer zentralen Geschäftsplattform, die Front- und Backoffice in idealer Weise vereint – via SAP.

### Schneller zu kundenspezifischen Lösungen

Die itelligence AG überzeugte Jowat direkt von der mySAP CRM 5.0-Lösung in der Ausprägung eines Interaction Centers mit Reklamationswesen. Denn mySAP CRM 5.0 leistete einfach mehr: Es konsolidiert nicht nur die Geschäftspartnerdaten und optimiert die Prozesse, sondern verbessert auch die Kundenbeziehungen und steigert letztendlich die Umsätze. Darüber hinaus sind alle am Vertriebsprozess beteiligten Personen besser und schneller informiert: SAP CRM sammelt sämtliche Kundeninformationen und stellt diese online auf Knopfdruck bereit – auch das Management ist so jederzeit über die relevanten Vorgänge im Bilde. „Durch den Online-Zugriff stehen unseren Kundenbetreuern direkt im Kundengespräch alle Informationen zur Verfügung, so können sie sämtliche Kundenfragen sofort beantworten“, berichtet Projektleiterin Christine Künne. „Und tritt einmal eine Reklamation auf, so lässt sich diese ebenfalls ad hoc bearbeiten: Unsere Vertriebsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter sind mit dem neuen CRM-System in der Lage, Beschwerden direkt zu überprüfen. Bereits kurz nach dem Go-Live in Phase I ist es der SAP gelungen SAP CRM 2007 früher als geplant dem Kunden bereitzustellen. Somit lag die Entscheidung für Jowat nahe, den Startschuss zum Releasewechsel auf das neue Release SAP CRM 2007 zu geben und den Nutzen des neuen Release zu realisieren.“

### Optimale Vorbereitung durch hilfreiche Tools

Mit dem Segment Builder stellte itelligence zudem eine weitere, neuartige Möglichkeit vor, wie die Mitarbeiter im Vertrieb Informationen aus verschiedenen IT-Systemen zusammenstellen, analysieren und weiter verarbeiten können. Nach klaren Kriterien lassen sich mit diesem Tool verschiedene Zielgruppen oder auch besondere Kundengruppen aus den Stammdaten ermitteln. Doch bis das neue CRM-System mit seinen vielen Funktionen genutzt

werden konnte, standen für das Projektteam noch einige Vorbereitungen an: Zunächst wurden gemeinsam die Jowat Stammdaten aufbereitet. Dann übernahm das itelligence-Team das Customizing der Standardsystemprozesse, die Basisinstallation der mySAP CRM Softwareserver und die CRM Entwicklungen, bevor die 80 CRM-User bei Jowat die neuen Möglichkeiten in umfassenden Schulungen kennen lernten. In der Konzernzentrale in Detmold, aber auch in der Jowat Niederlassung in Zeitz arbeiten diese nun intensiv mit dem neuen SAP CRM 2007 Interaction Center mit Reklamationswesen an den guten, weltweiten Kundenverbindungen. In der nächsten Projektstufe stehen nun noch die endgültige Ablösung des Siebelsystems, sowie die Optimierung der Angebotsabwicklung, der Besuchsberichte und der Auftragsvorfassung im Fokus. Und damit Jowat auch zukünftig an den vielfältigen SAP Neuentwicklungen partizipiert, ist sogar die Einführung weiterer SAP- und mySAP Business Suite-Funktionalitäten im Gespräch. Das alles wird möglich, weil auch die Verbindung im Projektteam einfach stimmt: zwischen Jowat und itelligence!

### Facts & Figures

**Lösung:** Einführung von SAP CRM 2007 in der Ausprägung eines Interaction Centers mit Reklamationswesen

**Projektlaufzeit:** 4 Monate

#### Die Vorteile:

- Onlinezugriff auf alle relevanten Daten und Informationen
- Erhöhte Produktivität durch optimale Kommunikation zwischen Vertriebsaußen- und -innendienst
- Gesteigerte Kundenzufriedenheit durch aktuelle Informationen und verbesserte Beratung
- Hervorragende Analyse- und Berichtsfunktionen

