



LANDESBANK

RELEASE-WECHSEL SAP CRM 5.0 AUF SAP CRM 7.0

HERAUSFORDERUNG

Sicherstellung der hohen Qualität und Transparenz in der kundenbezogenen Kommunikation sowie Verbesserung der Akzeptanz der CRM-Applikation bei Kundenbetreuern und Fachbereichen durch eine verbesserte Anwenderfreundlichkeit. Die SAP CRM-Anwendung ist eine zentrale Komponente der eigenentwickelten Vertriebsplattform der Landesbank. Für das bisher eingesetzte SAP CRM 5.0 ist der Release-Wechsel auf SAP CRM 7.0 notwendig, um technische Neuerung zu nutzen und gesetzlichen Anforderungen Rechnung zu tragen. Im Zuge des Release-Wechsels plante der Fachbereich die Prozesse neu strukturiert und hierfür die Möglichkeiten der neuen Plattform zu nutzen.

LÖSUNG

Die Berater der CAS AG übernehmen im Rahmen des Projekts für den Release-Wechsel folgende Aufgaben:

- Evaluierung SAP CRM 7.0 als Zielplattform
- Analyse Realisierbarkeit relevanter Anforderungen
- Gap-Analyse:
- Geschäftspartner Management
- Aktivitäten Management
- Opportunity Management
- Zielgruppensegmentierung
- SAP BW Reporting SAP BSP Workbench Erweiterungen und Entwicklungen
- SAP WebUI Anwenderrolle für homogene Oberflächengestaltung
- Anpassung SAP BW Reporting an neue Prozesse



- Know-how-Transfer durch Integration Key-User in Prozess- und Oberflächengestaltung
- Dokumentation operativer Ergebnisse



Im Zuge des Release-Wechsels ist die bisherige SAP PC-UI Oberfläche durch die neue Anwenderoberfläche SAP WebUI ersetzt worden. Bisher genutzte Felder und Funktionen wurden im Projekt auf Notwendigkeit und Praktikabilität geprüft und in gemeinsamen Workshops der CAS AG mit Fachbereich und IT das Design der neuen SAP WebUI Oberfläche erarbeitet.

ERGEBNIS

Die neue Startseite der CRM-Applikation für die Kundenberater/Anwender stellt die relevanten Daten für den jeweils angemeldeten User übersichtlich in den Fokus. So sind die persönlichen Favoriten, zugeordnete Kunden oder Kundengruppen, die eigenen Geschäftsanbahnungen sowie Aktivitäten direkt per entsprechender Detailansicht aufrufbar.

Die neue Darstellung ist nun übersichtlich im Browser-Fenster auch vom Anwender individuell einstellbar und die bisherige Überlappung der Daten durch Reiter und Registerkarten entfällt.

Für die bessere Anpassung an die Abläufe können bspw. die Reihenfolge der Darstellung der Daten von Geschäftspartner-, Opportunity-, Aktivitäten-Management, Gruppenbildung, Ansprechpartner-Management sowie BW Reporting von jedem User spezifisch angezeigt werden. Weiterhin werden die Aufrufe von SAP BW Reports sowie die Verbindungen zu anderen Anwendungen, wie z.B. SAP Geschäftspartner, nun direkt in SAP CRM zur Verfügung gestellt.

NUTZEN

Die Anwenderakzeptanz wurde durch die Neugestaltung der SAP WebUI Oberfläche deutlich gesteigert. Dieses wurde bereits in den Schulungen deutlich und setzte sich im produktiven Betrieb fort.

Mit der Umsetzung der Anforderungen des Fachbereichs wurden konsistente, kundenorientierte Prozesse für die Kundenbetreuer optimiert.

