

KUNDENFALLSTUDIE

AB Enzymes beherrscht die Datensynchronisation von Stammdaten mit SugarCRM

AB Enzymes ist ein global tätiges Biotech-Unternehmen im Bereich der Enzymproduktion. Als Tochtergesellschaft von Associated British Foods plc ist das Unternehmen auf die Herstellung hochwertiger natürlicher Enzyme und deren Anwendung spezialisiert. Seit 1907 produziert das Unternehmen industrielle Enzyme zur Verwendung in einer Vielzahl von Produktbereichen: Textilien, Zellulose und Papier, Tierfutter, Reinigungsprodukte, Säfte und Weine, Mehlmalen, Nudelherstellung, Getreideverarbeitung und vielen weiteren.



Industrie ///

Produktion

Standort ///

Darmstadt, Deutschland

Website ///

www.abenzymes.com

Die Herausforderung bei der Verwaltung von Stammdaten

Als globales Unternehmen mit Niederlassungen in Europa, Nordamerika, Südamerika, Südostasien und China, stand AB Enzymes bei der regionalen Zusammenarbeit vor mehreren Herausforderungen. Ein Bereich, der sich als besonders problematisch herausstellte, war das Stammdatenmanagement. Da die Mitarbeiter auf zahlreiche Tochterunternehmen und Niederlassungen verteilt sind, war es schwierig einen optimierten und organisationsweiten Prozess für die Verwaltung von Kundendaten zu erstellen.

Die Bedarfsplanung basierte jahrelang auf gemeinsamen Excel-Listen. Dies führte zu einem großen Nachteil, da die Tabellenkalkulationsdateien jeweils nur von einer Person bearbeitet werden konnten und in jeder Datei nur begrenzt Überprüfungen durchgeführt werden konnten.

„Bei der Suche nach einer neuen Lösung war es AB Enzymes wichtig, dass Key Account Manager nicht nur ihre Datensätze sehen können, sondern auch eine übergeordnete aggregierte Sicht auf die Kundendaten zu haben“, erklärte Ida Matero – Projektmanagerin bei AB Enzymes.

Als AB Enzymes entschied, dass es Zeit ist auf eine neue Lösung umzusteigen, bestand das Hauptziel darin, eine fortlaufende Datensynchronisation zwischen dem neuen CRM des Unternehmens und seiner Enterprise Resource Planning Software (ERP) zu erreichen.

Ein Vorteil war, dass das Stammdatenmanagement für SAP ERP bereits vorhanden war: Im SAP-ERP-System gab es bereits einen Kundenstamm. Alle wichtigen Kunden (Debitoren) Stammdaten wie Adressen, Debitorennummern und Zahlungsbedingungen wurden dort gepflegt und verwaltet. Es war daher sehr wichtig, nicht nur die Kundenstammdaten, sondern auch die zugrunde liegenden Wertelisten wie Währungen, Einheiten, Zahlungsbedingungen, Lieferbedingungen und mehr zu synchronisieren.

Die Einführung von Sugar

Nach Prüfung verschiedener Optionen entschied sich AB Enzymes für eine Partnerschaft mit SugarCRM.

Bei der Einführung des neuen Systems in Zusammenarbeit mit dem Implementierungspartner KINAMU wurde großer Wert auf die Schaffung nachhaltiger, skalierbarer Prozesse gelegt. Besonders wichtig war die Synchronisierung der Daten von Sugar mit SAP ERP S/4HANA: Da Kundendaten für potenzielle Kunden in einem sehr frühen Stadium im CRM erstellt werden, werden die Informationen automatisch zur Validierung und Erstellung an das ERP übertragen.

“Bei der Suche nach einer neuen Lösung war es AB Enzymes wichtig, dass Key Account Manager nicht nur ihre Datensätze sehen können, sondern auch eine übergeordnete aggregierte Sicht auf die Kundendaten zu haben.”

–IDA M.

Projektmanagerin bei AB Enzymes

Ein gut koordinierter Plan, ein sauberes zukunftsorientiertes Daten-Design und Onboarding waren wesentliche Elemente des Projektes. Von praktischen Schulungen bis hin zu starken Integrationen war das Team bestrebt, alle notwendigen Schritte zu unternehmen, um eine erfolgreiche Implementierung sicherzustellen.

Erfolgreicher Start eines brandneuen Systems

AB Enzymes hat zusammen mit KINAMU erfolgreich ein neues CRM-System namens Sugar eingeführt. Da Benutzer jetzt schnell und einfach planen können, konnte das Unternehmen die Effizienz steigern und den Zeitaufwand der Vertriebsmitarbeiter reduzieren. Und da die Daten bereits während der Eingabe validiert werden, werden Fehler vermieden.

Darüber hinaus ermöglichen die Berichtsfunktionen von Sugar den Benutzern die einfache Auswertung und Einsicht in wichtige Daten, z. B. für die Bedarfsplanung und das Pipeline-Management. „Mit Sugar können Mitarbeiter alle erforderlichen Daten in Echtzeit abrufen und eine 360° Sicht auf Kunden erhalten“, so Ida Matero.

Insgesamt hat AB Enzymes mit der Einführung von Sugar es geschafft die bestehenden Prozesse zu digitalisieren und zu beschleunigen, wodurch wichtige Metriken und KPIs in verschiedenen weltweiten Organisationseinheiten einfach ausgewertet werden können. In Zukunft plant das Unternehmen, Sugar auf weitere Niederlassungen auszudehnen und den Umfang seiner ERP-Integrationen auszubauen.



SUGAR PARTNER

KINAMU ist spezialisiert auf die Integration von SAP ERP und SugarCRM, die Übernahme von Altdaten und Altsystemen und den Betrieb und das Hosting der Systeme.

www.kinamu.com/en // office@kinamu.com

Über SugarCRM

Mit SugarCRM erhalten Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams endlich ein klares Bild jedes einzelnen Kunden. Auf diese Weise erreichen Unternehmen neue Leistungsspitzen und können konkrete Vorhersagen treffen. Sugar ist die CRM-Plattform, die Schwieriges einfach macht.

Tausende von Unternehmen in über 120 Ländern verlassen sich auf Sugar, um High-Definition-CX zu erreichen, indem sie die Arbeit der Plattform überlassen. Das im Silicon Valley ansässige Unternehmen Sugar wird von Accel-KKR unterstützt.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie www.sugarcrm.com/de oder folgen Sie [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).