

CUSTOMER EXPERIENCE

We take it seriously.

SAP Sales Cloud Präsentation der cronos Customer Experience AG für

WHW Walter Hillebrand GmbH & Co.KG



JÖRG GEHLHAAR

Mitglied der Geschäftsleitung



BASTIAN MELZER

Mitglied der Geschäftsleitung

IHRE ANSPRECHPARTNER

CRONOS FACTS

Mehr als

300

Mitarbeiter

Seit

30

Jahren **Beratung**
für unsere Kunden

Neben Münster

4

weitere
Geschäftsstellen in
Deutschland und
Österreich

Mehr als

35

Mio.
Beratungsumsatz
in 2019

Über

200

zeitgleich aktive
Kunden

Mehr als

2000

Erfolgreich
abgeschlossene
Projekte

Seit mehr als

20

Jahren
Beratungspartner
der SAP

Offizieller



Partner

Seit

5

Jahren in Folge
„Bester Berater“
von Brandeins/Statista
und Focus Money

Offizieller



Gold Partner

Einzigster offizieller



Für die
Versorgungs-
wirtschaft in Europa

BEST OF
CONSULTING
MITTELSTAND
2019

TECHNOLOGY
Digitalisierung
PRÄMIERT

Brandeins
Beratung GmbH

branchen
thema

ber
ber

ber

ber

ber

ber

ber

ber

ber

ber

ber

ber

ber

ber

ber

ber

ber

ber

ber

ber

ber



UNSERE GESCHICHTE



2001

Gründung der crm consulting AG.



2003

Offizieller Partner der SAP für Utilities.



2002

Die erste zwei Projekte erfolgreich abgeschlossen.



2005

Wir wachsen auf 20 Mitarbeiter.



2010

Der Umsatz wächst auf EUR 10 Mio.



2014

Wir bedienen zeitgleich 20 Kunden.



2011

Wir wachsen auf über 50 Mitarbeiter.



2020

Wir werden zur cronos Customer Experience AG.

2000

2010

2020

1995

Die cronos Unternehmensberatung ist Partner der SAP AG in Walldorf

2012

cronos ist Value Added Reseller (VAR-) Partner der SAP in Europa sowie Large Enterprise Channel Partner der SAP

2016

cronos ist SAP Service Partner sowie SAP Recognized Partner

2019

cronos ist SAP Build Partner sowie SAP Gold-Partner

SAP UND CRONOS



ORGANISATIONS- UND MANAGEMENTBERATUNG

Unternehmenssteuerung
E-Mobility
Design Thinking



SYSTEMINTEGRATION UND SAP-BERATUNG

SAP S/4HANA
SAP C/4HANA / Customer Experience Management
DSGVO



IT-MANAGEMENT

IT-Strategie/Systemauswahl
IT-Sicherheit



PROZESSAUTOMATISIERUNG UND –OPTIMIERUNG

Robotic Process Automation
Process Mining
Portale und Shopsysteme
Customer Experience



ENTWICKLUNG

Add Ons und Templates
Apps und Geschäftsprozesse auf SCP, Azure, etc.
SAP Fiori



NEW TECHNOLOGIES

Künstliche Intelligenz
Machine Learning
Internet of Things
Blockchain

UNSERE LEISTUNGEN

IMMER DA WO SIE UNS BRAUCHEN

HAMBURG

Poststraße 33/35
D-20354 Hamburg
Telefon:+49 40 55487-800
Telefax:+49 40 55487-809

MÜNSTER

Am Mittelhafen 14
D-48155 Münster
Telefon:+49 251 39966-0
Telefax:+49 251 39966-999

MÜNCHEN

Josephspitalstraße 15
D-80331 München
Telefon:+49 89 207040-217
Telefax:+49 89 207040-450

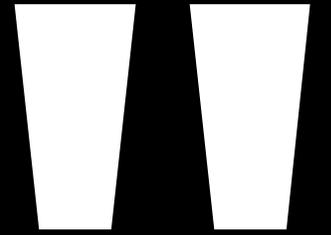
WALLDORF

Altrottstraße 31
D-69190 Walldorf
Telefon:+49 6227 8300-120
Telefax:+49 6227 8300-129

WIEN

Lassallestraße 7b
A-1120 Wien
Telefon:+43 1 74040-292
Telefax:+43 1 74040-294





**"You've got to start with
the customer experience
and work backwards to the
technology."**

(Steve Jobs)



UNSERE AKTUELLEN CX- TRANSFORMATIONS -KUNDEN

CARAMBA

- SCHWERPUNKTE:**
- ERP Integration
 - SAP FIORI und UI5
 - SAP Sales Cloud

- BESCHREIBUNG:**
- Einführung der SAP Sales Cloud mit unterstützenden Prozessen für den vollständigen Vertriebsprozess im Außendienst. Im Fokus stand hier die schnelle Abbildung des Vertriebsprozesses für Massen- und Großkunden.
 - Die Umgesetzte Lösung enthält neben klassischem Geschäftspartner- und Aktivitätenmanagement insbesondere Lead- und Opportunity-Management sowie bereichs- und unternehmensübergreifendes Vertriebsreporting in Echtzeit.
 - Mithilfe von SAP Fiori wurden Erweiterungen auf Basis der SAP Cloud Platform entwickelt, welche in die Lösung SAP Sales Cloud integriert wurden.
 - Über die Standard-Integration werden alle Aufträge und deren Status in die SAP Sales Cloud übertragen und den Vertriebsmitarbeitern dargestellt.



- SCHWERPUNKTE:**
- Implementierung von SAP CRM 7.x on HANA
 - Implementierung von SAP Sales Cloud für mehrere Unternehmensbereiche
 - Implementierung SAP Marketing Cloud
 - Implementierung SAP Commerce Cloud
 - Erweiterung des C/4-Portfolios durch kundenindividuelle UI5-Applikationen

- BESCHREIBUNG:**
- Implementierung SAP CRM für den Geschäfts- und Individualkundenvertrieb
 - Implementierung von Geschäftspartnermanagement
 - Implementierung von Kontakt- und Aktivitätenmanagement
 - Implementierung von Lead-, Opportunity-, Angebots- und Vertragsprozess
 - Implementierung von Übersichten und Reportings
 - Implementierung von SAP Sales Cloud sowohl für den Eigengebrauch als auch für die Nutzung in angeschlossenen Beteiligungen
 - Implementierung SAP Marketing Cloud inkl. umfassender Marketing- und Datascience-Prozesse
 - Implementierung eines Webshops für den Produktvertrieb (inkl. Drittdienstleister)
 - Erweiterung der bestehenden Applikationen durch UI5-Anwendungen, KI und Chatbot

MVV ENERGIE



MILTENYI BIOTEC

- SCHWERPUNKTE:**
- SAP CRM Web Client UI
 - SAP CRM | ERP Integration
 - SAP FIORI und UI5
 - SAP Marketing Cloud
 - SAP Service Cloud
 - SAP Sales Cloud
 - SAP CPQ (Callidus)

- BESCHREIBUNG:**
- Erweiterung des internationalen SAP CRM in unterschiedlichen Landesausprägungen
 - Integration insbesondere der Sales- und Service-Prozesse aus ERP und CRM
 - Einführung von >10 vertriebsunterstützenden Apps auf Basis von SAP FIORI und UI5
 - Sales-Unterstützung mittels Vertriebs-Cockpit
 - Apps für die Unterstützung des gesamten Sales-Cycles inkl. Lead-, Opportunity- und Quotation-Management
 - Einführung einer Sales-Unterstützung mittels KI
 - Einführung SAP Sales Cloud
 - Einführung der SAP Marketing Cloud für den B2B-Vertrieb
 - Einführung der SAP Service Cloud für den Field-Service
 - Internationaler Rollout

SAP C/4HANA – DAS DIGITALISIERUNGSPORTFOLIO

Über 2,8 Milliarden personalisierte Kundeninteraktionen in der **SAP Marketing Cloud**

5 Jahre in Folge Marktführer im Gartner Magic Quadrant mit der **SAP Commerce Cloud**

Mehr als 5,6 Millionen Vertriebsmitarbeiter in der **SAP Sales Cloud**

Über 60 Millionen Service-Tickets über die **SAP Service Cloud**

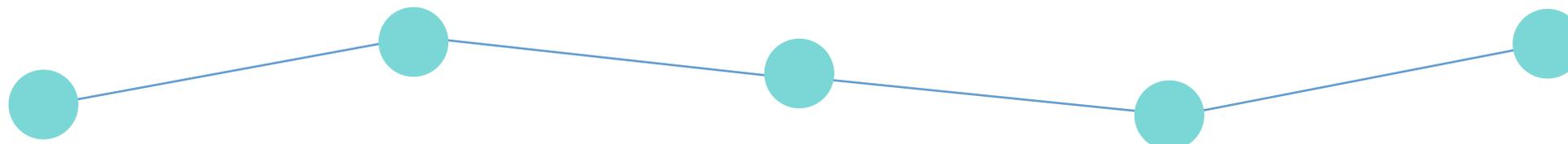
Über 1 Milliarde verwaltete Nutzerprofile in der **SAP Customer Data Cloud**



SAP C/4HANA IM DETAIL

SAP C/4 Portfolio

SAP Customer Data Cloud	SAP Marketing Cloud	SAP Commerce Cloud	SAP Sales Cloud	SAP Service Cloud
Datenschutz und Vertrauen	Marketing-prozesse	E-Commerce	Vertrieb und Verkauf	Service und Abwicklung
Volle Integration mit Social Login	Verwaltung von First- und Third-Party-Daten	Commerceprozesse für B2B und B2C	Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen in Echtzeit	Einheitliche Serviceerfahrung über alle Kanäle
Kundenprofilbildung über mehrere Systeme hinweg	Kunden- und Bewegungsprofilbildung	Modulare Lösung für Energieversorger durch Accelerator	Einfache Bearbeitung der Salesprozesse für Accounter	Omnichannel-Lösung (Telefon, Chat, Social Media, etc.)
Transparenz und Kontrolle bei voller Erfüllung der DSGVO	Integration in alle klassischen sowie Online-Marketingkanäle	Shop-Lösung inkl. Produktpflege und Auftragsabwicklung	Mobil und Offline-fähig	Einheitliche Benutzererfahrung für effizienteren Service
Beseitigung von Datensilos für ein besseres Kontextmarketing	Marketing Automation	Integration in die Marketing-, Sales- und ERP-Prozesse	Integrierte Sales-Analytics zur Vertriebssteuerung	Integrierte Self-Service-Szenarien
Volle Datenkontrolle für Endkunden	Integrierter Energieversorger-Content	Micro-Service-Architektur	Integration in bestehende ERP-Prozesse	Integration in die bestehenden ERP-Prozesse



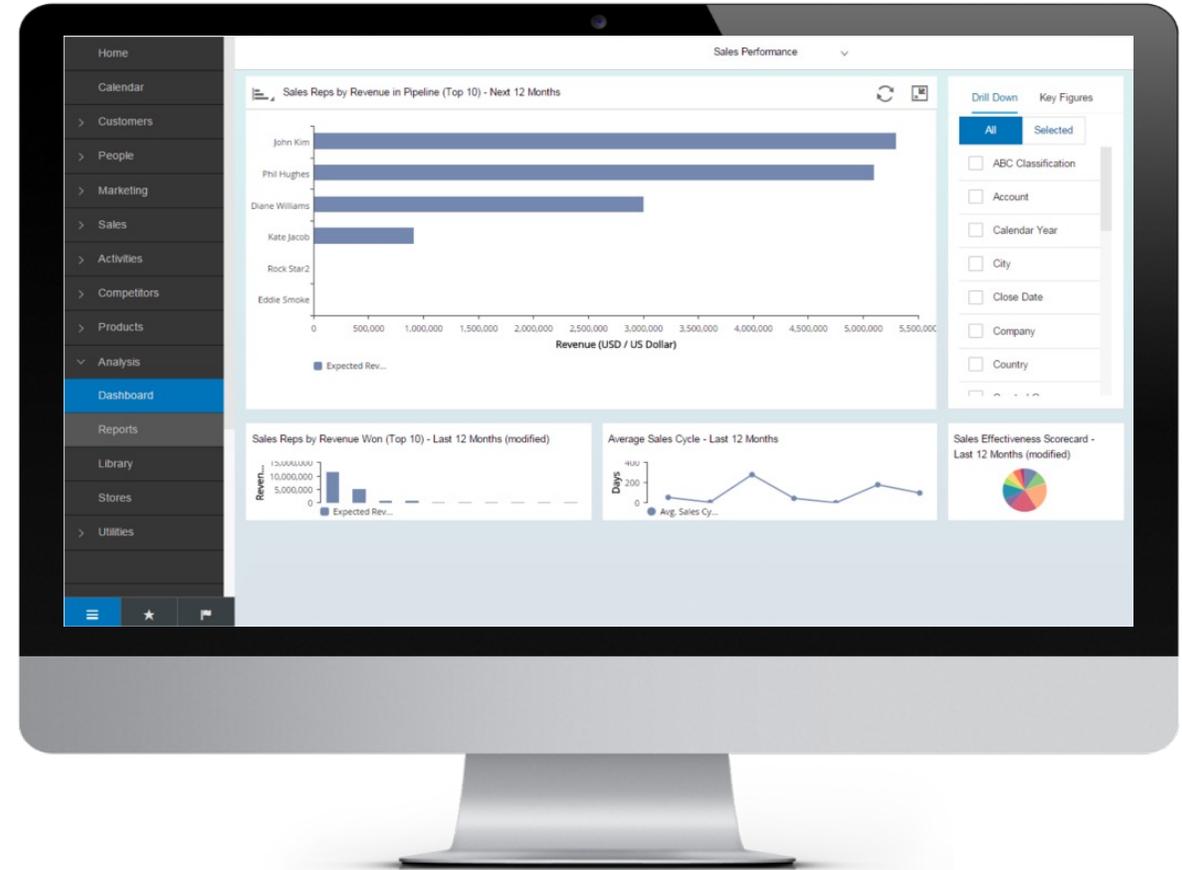
SAP SALES CLOUD

Key-Facts

- ✓ Umfangreiche Sales-Lösung vom Geschäftspartner- über das Lead- und Opportunity-Management bis hin zu Angebots- und Vertragsprozessen und Sales-Analytics
- ✓ Vertrieb von bestehenden und neuen Produkten einfach, in Echtzeit und in Bundles
- ✓ Mobil und Offline-Fähig
- ✓ Volle ERP-Integration

Was ist drin

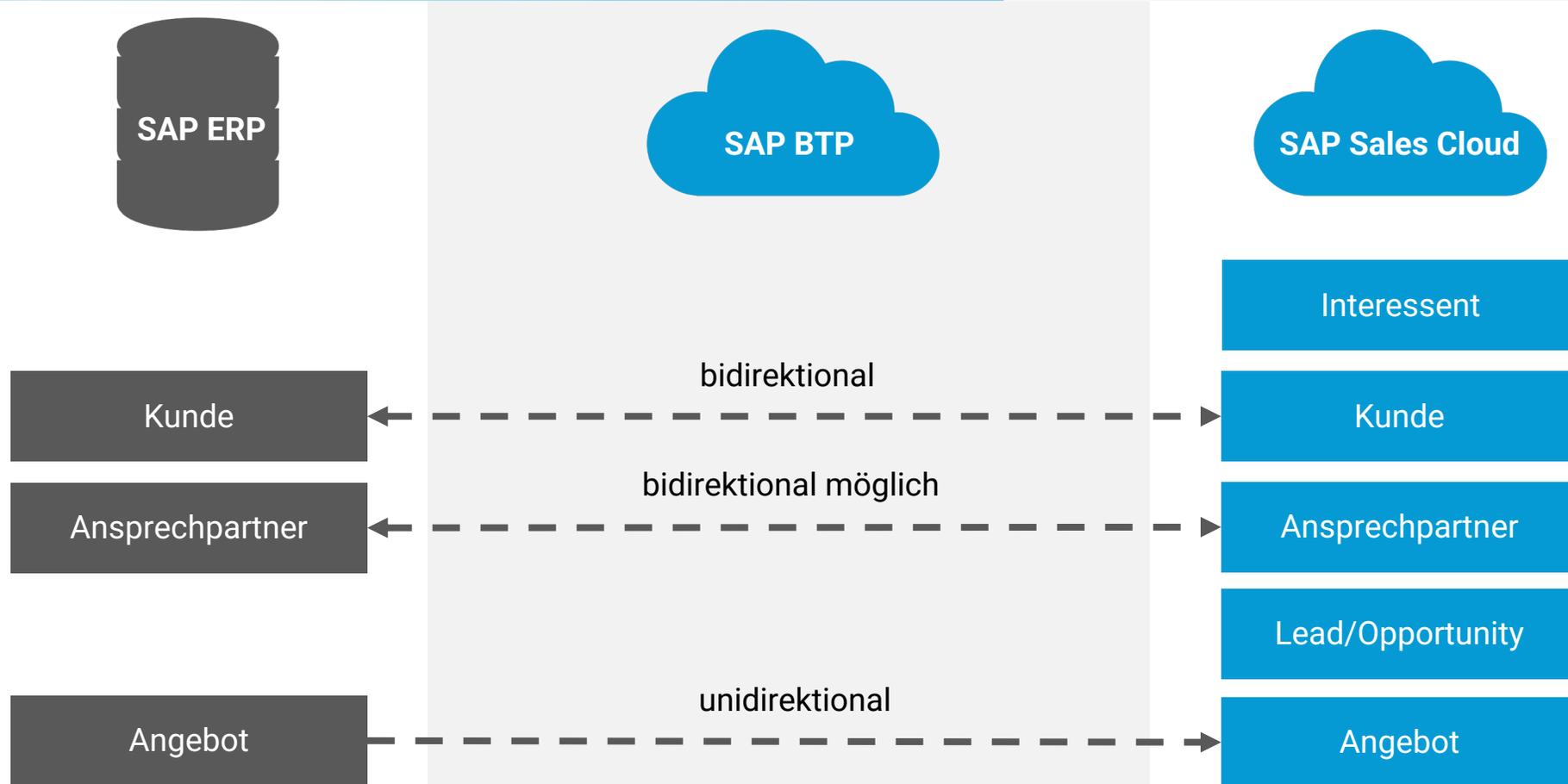
- ✓ Volle Nutzungsmöglichkeit per Webclient oder App (mobil)
- ✓ Übergreifende Sales-Prozess-Bearbeitung
- ✓ Geschäftspartner-, Kontakt-, Lead- und Opportunity-Management, Angebots- und Vertragsmanagement, Sales-Analytics
- ✓ 360 Grad Sicht
- ✓ KI-Unterstützung für Sales-Prozesse



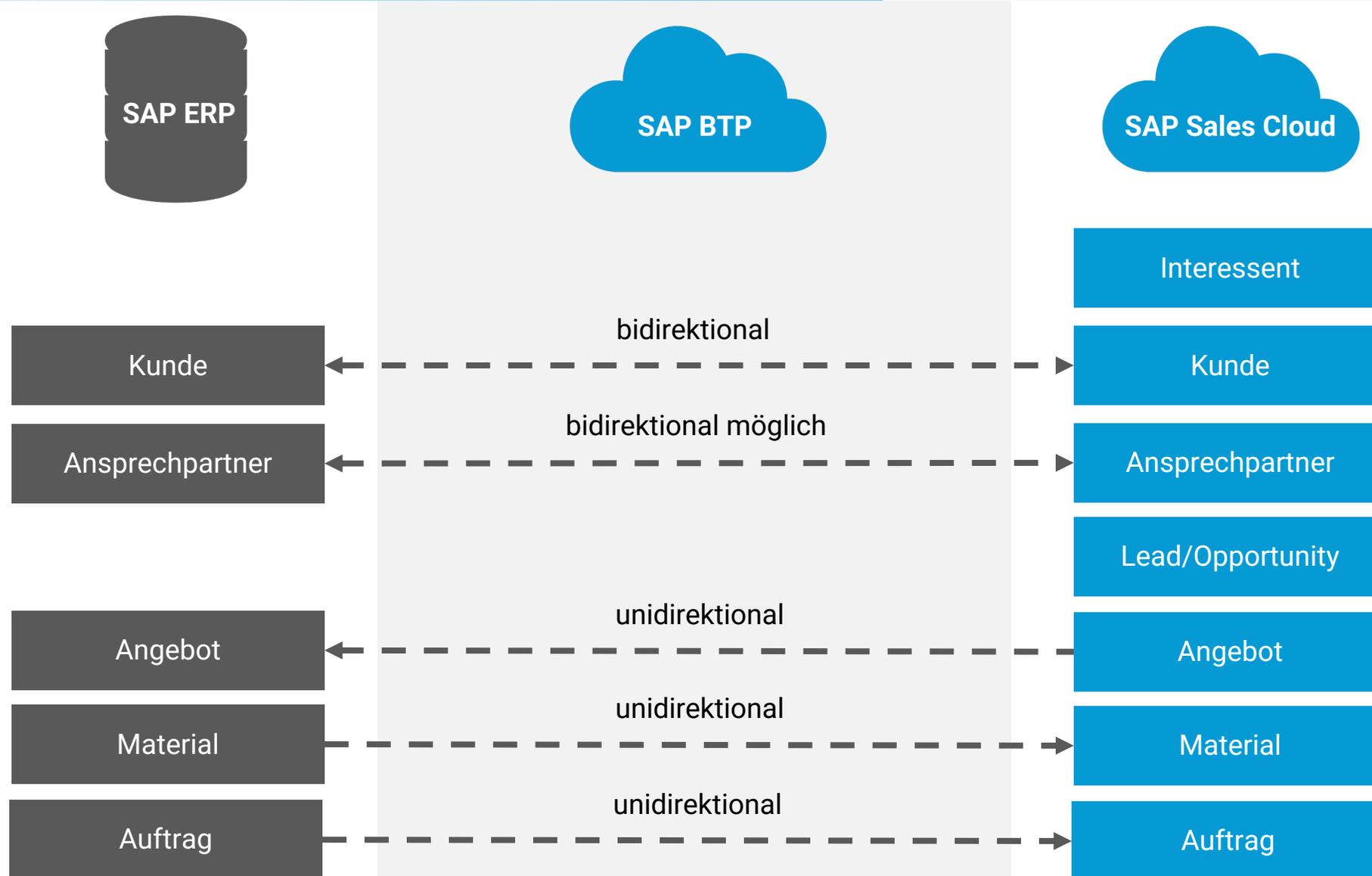
Live-Demo 



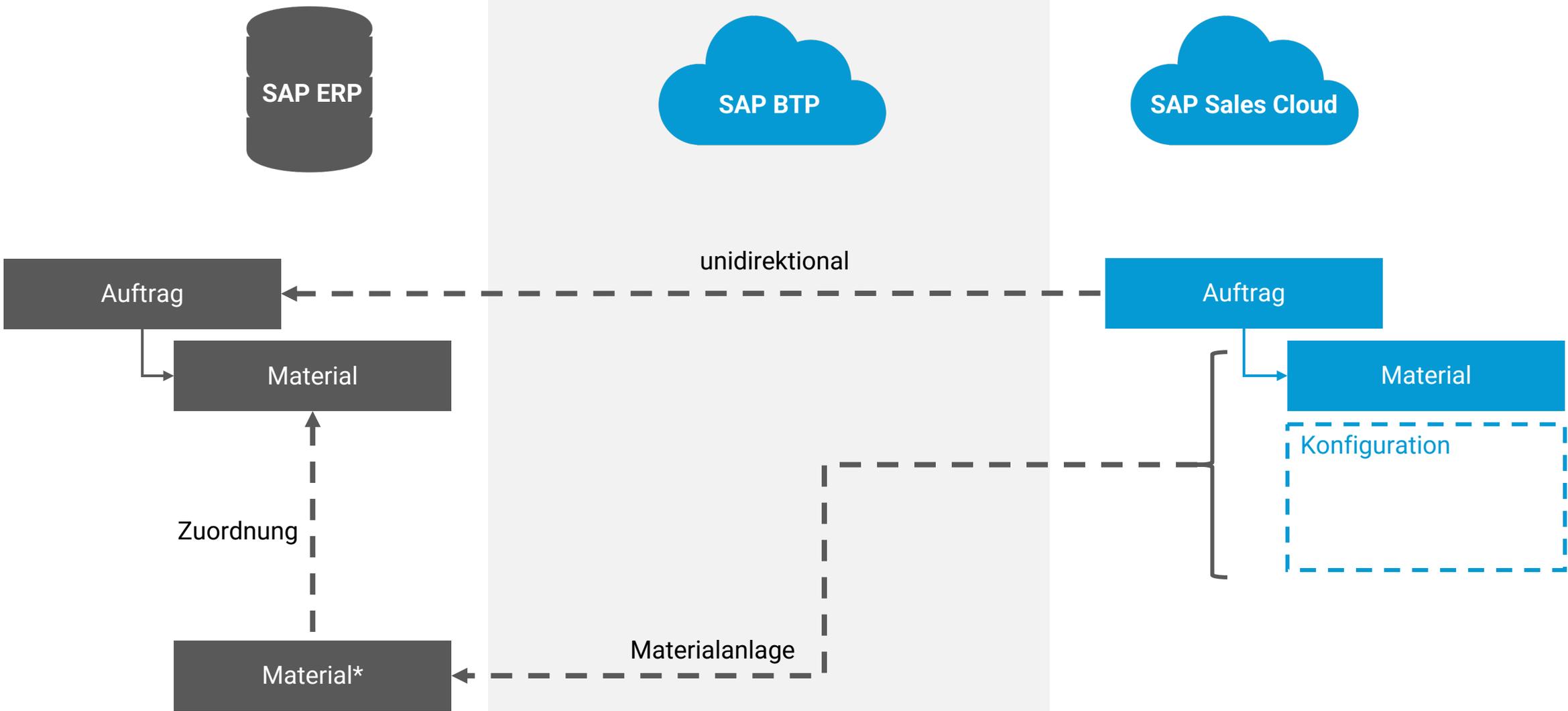
ANBINDUNG SAP ERP



ANBINDUNG SAP ERP

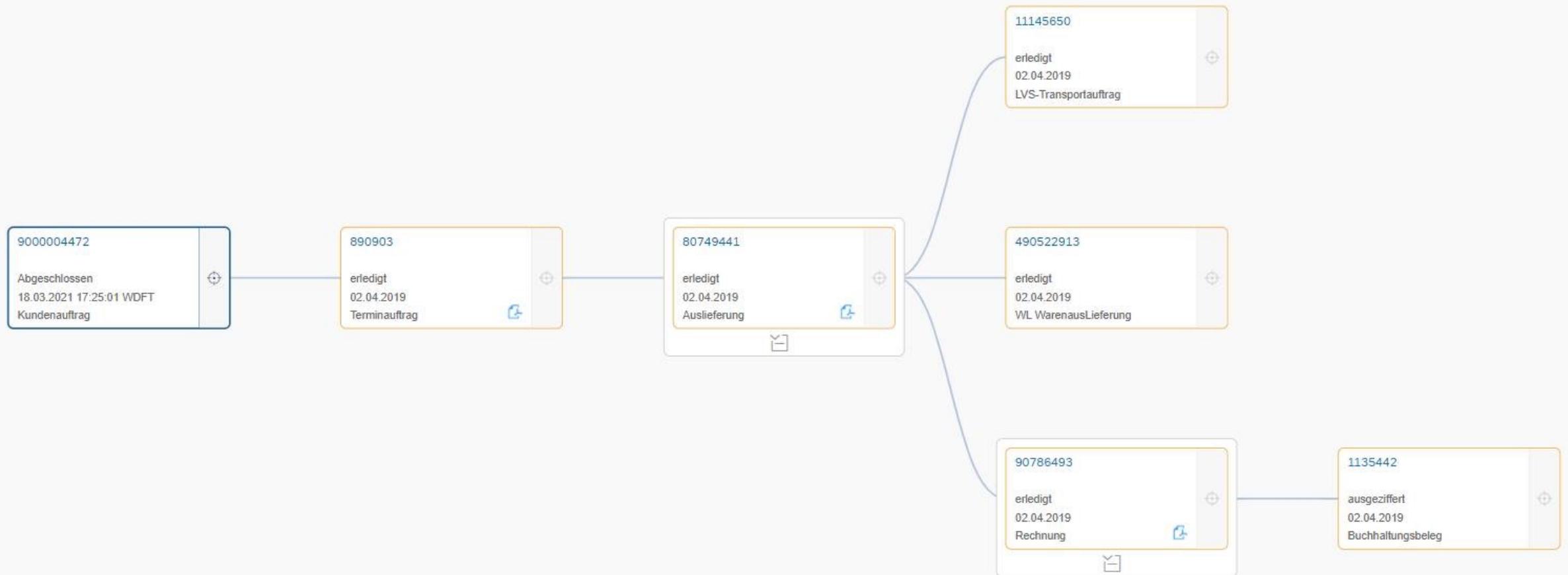


PRODUKTABBILDUNG



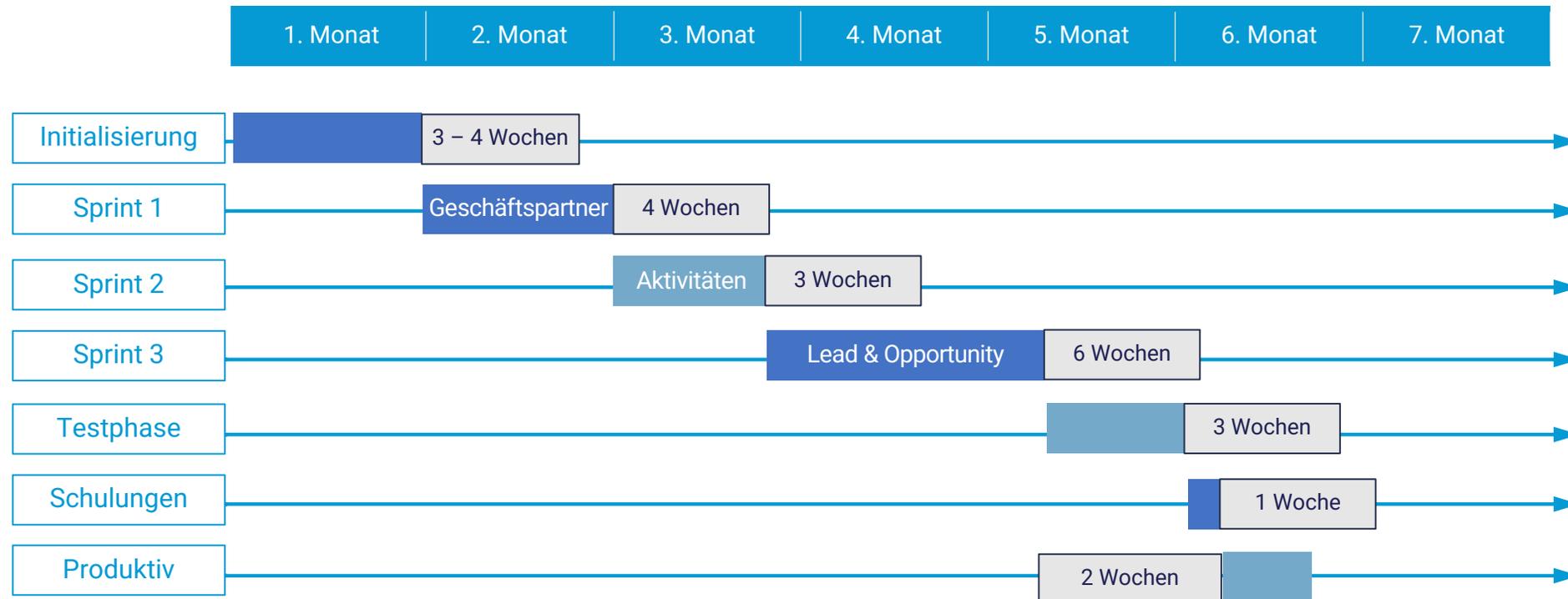
ANBINDUNG SAP ERP

Beispiel: Auftragsstatus



PROJEKTVORGEHEN

Im Rahmen der Projekteinführung setzen wir auf eine agile und partizipative Projektmethodik. Hierdurch wird zu jedem Zeitpunkt maximale Einflussnahme unserer Kunden auf die Projektergebnisse gewährleistet. Für die initiale Einführungsphase (Phase I) gehen wir von einem Zeitraum von ca. 6 Monaten aus.



PROJEKTVORGEHEN - INITIALISIERUNG

Zeitraum:

3-4 Wochen

Inhalt:

- ✓ Grundeinrichtung der SAP Sales Cloud
- ✓ Grundeinrichtung der Cloud Platform Integration
- ✓ Grundeinrichtung des SAP ERP Systems
- ✓ Anbindung an das SAP ERP Systems inkl. Initialbeladung

Arbeitsumfang der beteiligten Bereiche:

Fachbereich Vertrieb
Fachbereich Auftragswesen
IT-Abteilung

PROJEKTVORGEHEN – SPRINT 1

Zeitraum:

4 Wochen

Inhalt:

- ✓ Interviews
- ✓ Definition des Geschäftspartner mit seinen Rollen (Interessent, Kunde, ...) in der SAP Sales Cloud
- ✓ Definition des Ansprechpartners in der SAP Sales Cloud
- ✓ Definition der kundenindividuellen Daten zum Geschäftspartnern
- ✓ Definition der Aufträge / Verträge aus dem SAP ERP

Arbeitsumfang der beteiligten Bereiche:

Fachbereich Vertrieb

Fachbereich Auftragswesen

IT-Abteilung

PROJEKTVORGEHEN – SPRINT 2

Zeitraum:

3 Wochen

Inhalt:

- ✓ Interviews
- ✓ Definition der Aufgaben, Termine und Telefonate in der Sales Cloud
- ✓ Definition der Integration von MS Outlook
- ✓ Definition der mobilen Darstellung
- ✓ ...

Arbeitsumfang der beteiligten Bereiche:

Fachbereich Vertrieb

Fachbereich Auftragswesen

IT-Abteilung



PROJEKTVORGEHEN – SPRINT 3

Zeitraum:

6 Wochen

Inhalt:

- ✓ Interviews
- ✓ Definition des Lead-Managements
- ✓ Definition des Opportunity-Managements
- ✓ Definition der Berichte & Dashboards in der SAP Sales Cloud
- ✓ Definition der Dokumente in der SAP Sales Cloud

Arbeitsumfang der beteiligten Bereiche:

Fachbereich Vertrieb

Fachbereich Auftragswesen

IT-Abteilung



PROJEKTVORGEHEN – TESTPHASE

Zeitraum:

3 Wochen

Inhalt:

- ✓ Grundlage ist eine Testplanung
- ✓ Die Anwendertests werden anhand Testfällen und –skripten durchgeführt
- ✓ Anwender sollten für die Tests freigestellt werden
- ✓ Bei diesen Test müssen die gesamtheitlichen Prozesse & Funktionen über alle System hinweg getestet werden

Arbeitsumfang der beteiligten Bereiche:

Fachbereich Vertrieb

Fachbereich Auftragswesen

IT-Abteilung



PROJEKTVORGEHEN – SCHULUNGEN

Zeitraum:

1 Woche

Inhalt:

- ✓ Grundlage ist die Planung der Anwenderschulungen
- ✓ Es sollte zur Schulung eine Anwenderdokumentation vorhanden sein
- ✓ Anwenderschulungen werden mit Hilfe des Testsystems durchgeführt

Arbeitsumfang der beteiligten Bereiche:

Fachbereich Vertrieb

Fachbereich Auftragswesen

IT-Abteilung



PROJEKTVORGEHEN – PRODUKTIVSETUNG

Zeitraum:

1 Woche

Inhalt:

- ✓ Grundeinrichtung des SAP Cloud Systems
- ✓ Anpassungen / Transporte im SAP ERP und in der SAP Sales Cloud
- ✓ Anbindung an das SAP ERP Systems inkl. Initialbeladung

Arbeitsumfang der beteiligten Bereiche:

Fachbereich Vertrieb

Fachbereich Auftragswesen

IT-Abteilung

PROJEKTVORGEHEN – STABILISIERUNG

Zeitraum:

2 Wochen

Inhalt:

- ✓ Unterstützung der Anwender im produktiven Betrieb

Arbeitsumfang der beteiligten Bereiche:

Fachbereich Vertrieb

Fachbereich Auftragswesen

IT-Abteilung



AUFWANDSINDIKATION PHASE 1

Projektleitung inkl. KickOff Termin

11 Tage

Interviews & Jour-Fix Termine

10 Tage

Initialisierung SAP Sales Cloud

11 Tage

Implementierung Sprint 1

15 Tage

Implementierung Sprint 2

11 Tage

Implementierung Sprint 3

18 Tage

Testphase

4 Tage

Anwenderschulungen

5 Tage

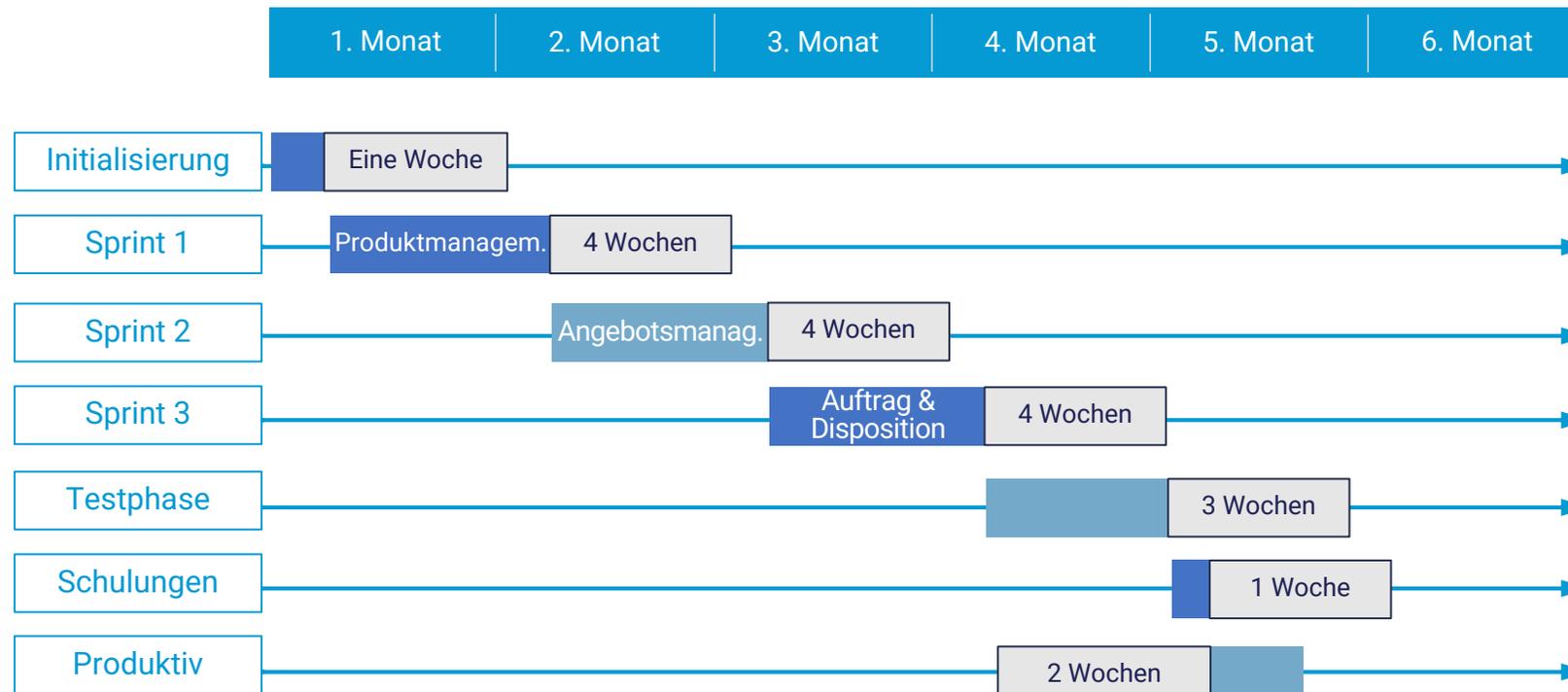
Produktivsetzung & Hyper-Care

13 Tage

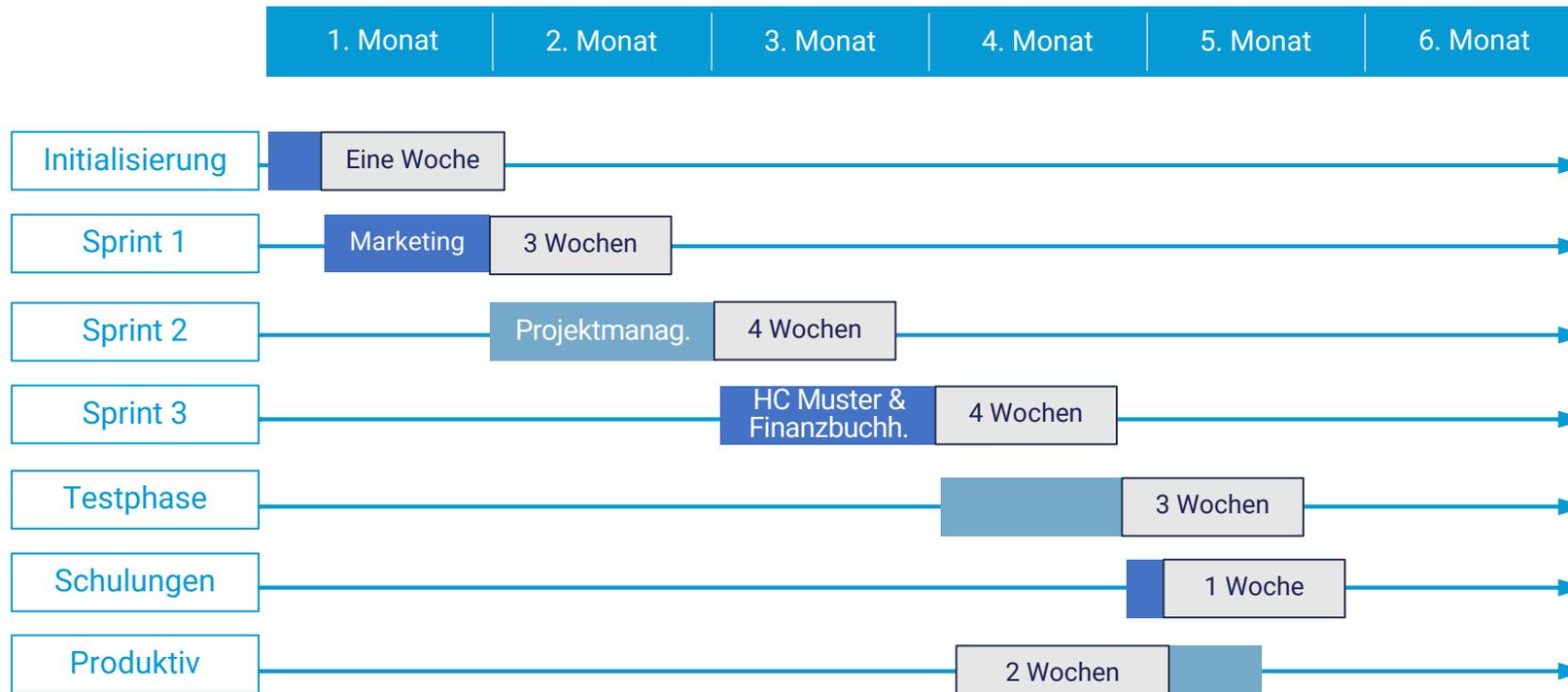
Insgesamt

98 Tage

PROJEKTVORGEHEN PHASE 2



PROJEKTVORGEHEN PHASE 3



VORTEILE VON SAP C/4HANA MIT CRONOS



Aktive Live-Referenzen über das gesamte SAP C/4HANA-Portfolio. Profitieren Sie von den Erfahrungen anderer.



Vorreiter in New-Economy-Themen wie Machine-Learning und Künstliche Intelligenz.



Langjähriges Prozess-Know-How gepaart mit innovativen Digitalisierungsansätzen.



Vorkonfigurierte Apps zur schnellen Nutzung der Leistungsfähigkeiten des SAP C/4HANA-Portfolios.



Enge Zusammenarbeit mit SAP hinsichtlich strategischer Weiterentwicklungen.



Ganzheitlicher Beratungsansatz von der Digitalisierungs- über die Architektur- bis hin zur Implementierungsberatung.

www.cronoscx.de 