

SAP CRM-Weiterentwicklung bei HBM Sybit Case Study



30 Prozent mehr Leads per Website: HBM optimiert Prozesse in Marketing und Vertrieb

HBM ist einer der bedeutendsten, international tätigen Hersteller von Messtechnik. Das Traditionsunternehmen bietet eine große Produktvielfalt für die gesamte Messkette, von virtuellen bis zu physikalischen Tests und Prüfungen. Entsprechend umfangreich sind die Anfragen, die der Vertrieb täglich via E-Mail allein durch Website-Besucher erhält. Um Kunden und Interessen-

ten individueller betreuen zu können, entschied sich das Unternehmen, gemeinsam mit Sybit einen automatisierten Leadprozess aufzusetzen. Nun profitieren mehrere hundert Mitarbeiter in 30 Ländern weltweit von der übersichtlichen Lösung in 13 verschiedenen Sprachen, die sie dabei unterstützt, ihr Tagesgeschäft klar zu priorisieren und effizient durchzuführen.

Die Aufgabe

Die Mitarbeiter des technischen Vertriebs erhielten täglich eine Vielzahl von Anfragen. Diese waren nicht immer eindeutig einem Kunden oder Projekt zuzuordnen, erforderten aber das tiefe Know-how der Mitarbeiter. Um die Beantwortung der Fragen besser priorisieren zu können, Angebote effizienter zu erstellen und Marketingkampagnen zielgruppengerechter aufzubauen, wurde ein automatisierter Leadqualifizierungsprozess in Form eines mehrstufigen Konzepts aufgebaut, der Website, Webshop und CRM miteinander verbindet.

Das Projekt

Anforderungen

- Leadgenerierung über die Website
- Automatische Qualifizierung der Leads in drei Stufen
- Präzise Auswertungen nach Produkt-, Applikations- und Brancheninteresse für Marketingaktionen
- Effizientes Kampagnenmanagement via SAP CRM
- Ein zentraler Log-in-Bereich für den Download von Infomaterial sowie Bestellungen im Webshop
- Sicherung der Datenqualität im SAP CRM-System



Lösung

- Sybit entwickelte detaillierte Webservices als Schnittstellen zwischen Website, Webshop und SAP CRM
- Besucher der Website registrieren sich bei Anmeldung für Newsletter, Downloads oder Bestellungen auf Basis von Anmeldeformularen in drei funktionalen Stufen, die unterschiedliche Anmeldeinformationen erfordern
- Informationen werden automatisch ins SAP CRM-System übertragen und im Rahmen eines mehrstufigen Punktesystems priorisiert
- Tracking der Website-Besuche und -Downloads ermöglicht zielgruppen-gerechte Marketingkampagnen
- Neu- als auch Bestandskunden für den HBM Online-Shop können sich über dasselbe Portal anmelden
- Zur Überprüfung unklarer Kontakte oder Dubletten implementierte Sybit eine „Clearingstelle“ im SAP CRM-System

Highlights

- Steigerung der per Website generierten Leads um 30 Prozent gegenüber dem Vorjahr
- Vertrieb und Marketing können klare Aussagen über KPIs treffen
- Klarer Wettbewerbsvorteil durch Lean Administration: Wichtige Grundlagen für erfolgreiches Arbeiten in Vertrieb und Marketing für die nächsten Jahre sind geschaffen
- agile Projektmethodik:
 - Erleichterte Kommunikation zwischen den Abteilungen IT, Marketing, Vertrieb, Sybit und einem weiteren Dienstleistungsunternehmen
 - Frühzeitiges Erkennen und Bearbeiten von neuen Anforderungen durch die Entwicklung von Prototypen

Ausblick

- Weitere Anpassungen und Kalibrierungen im SAP CRM-System
- Aufsetzen kundenindividueller Marketingkampagnen
- Weitere Effizienzsteigerung der Vertriebsprozesse

„Die von Sybit realisierte Schnittstelle ist die entscheidende Brücke zwischen Marketing und Vertrieb. Sie ermöglicht es uns, weltweit bestmöglich auf Kundenbedürfnisse einzugehen.“

Gilbert Schwartmann, Head of Marketing Communications der HBM GmbH



Hottinger Baldwin Messtechnik GmbH

HBM steht bereits seit 1950 für Spitzenleistungen in der Messtechnik. Die Produkte decken die gesamte Messkette ab und bieten Lösungen für das Messen elektrischer und mechanischer Größen. Die Produktpalette von HBM umfasst Aufnehmer, Messverstärker und Messdatenerfassungssysteme, sowie Software für Test und Analyse. Außerdem bietet HBM weltweite Ressourcen für das Design und die Entwicklung sowie Produktion von kundenspezifischen Aufnehmern. Ein global organisiertes Serviceteam sorgt - bei Bedarf - für die Installation der Messtechnik vor Ort, die Durchführung von Auftragsmessungen, Kalibrierungen und Schulungen.



Im Überblick



Unternehmen: Hottinger Baldwin
Messtechnik GmbH (HBM)

Hauptsitz: Darmstadt

Branche: Messtechnik

Mitarbeiter: 1.800

eingesetzte Lösungen: SAP CRM 7.0 EHP3,
TYPO3, SAP E-Commerce

Einsatz: Marketing, Vertrieb

www.hbm.com