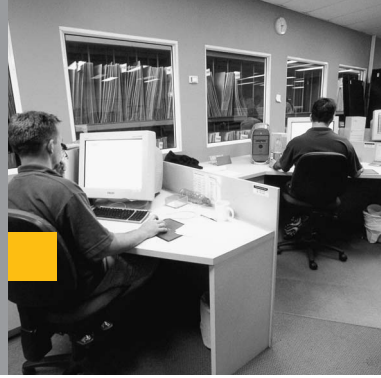


## SAP Customer Success Story SAP Business One



**„Pro Tag sparen wir zwei bis drei Stunden – allein weil wir nicht mehr jeden Kundenkontakt in Akten nachschlagen müssen.“**

Leo Löffler, Geschäftsführer der LÖWE Fenster Löffler GmbH



### AUF EINEN BLICK

#### Unternehmen

- LÖWE Fenster Löffler GmbH
- Herstellung von Fenstern, Haustüren, Rollläden und Wintergärten
- 1930 gegründet
- 52 Mitarbeiter

#### Branche

- Baunebengewerbe, Fensterbau

#### Herausforderung

- Durchgängiger Informationsfluss über alle Unternehmensbereiche gefordert

#### Implementierungspartner

- UNIORG Services GmbH
- www.uniorg.de

#### Lösung und Service

- SAP Business One

#### Implementierungs-Highlights

- Zusatzlösungen zur Fensterfertigung bzw. Telefonvermittlung integriert

#### Nutzen

- Prozessverbesserungen in allen Unternehmensbereichen, insbesondere im Customer Relationship Management (CRM)
- Zeitersparnis von täglich zwei bis drei Stunden dank effizienter Prozesse
- Hohe Integrationsfähigkeit

#### IT-Infrastruktur

- Betriebssystem: MS Windows XP
- Datenbank: MS SQL
- Hardware: HP Compaq DC5100

## LÖWE Fenster Löffler GmbH

**Der mittelständische Familienbetrieb fertigt für jedes Heim die passenden Elemente – automatisiert mit SAP® Business One.**

### Direkter Draht zum Kunden

Wohnen, Einrichten, Dekorieren – zu wenigen Themen wird derart viel geschrieben, wie zur Raumgestaltung. Monat für Monat präsentieren Hochglanzmagazine Lösungen für enge Flure, triste Fassaden und dunkle Nischen. Die LÖWE Fenster Löffler GmbH hat dafür ein ganz eigenes Konzept. Das mittelständische Unternehmen fertigt Fenster, Haustüren, Rollläden und Wintergärten – und zwar in Maßarbeit, ganz nach Wunsch des Auftraggebers. Um diesen besonderen Service zu gewährleisten, benötigte der Familienbetrieb eine IT-Landschaft, die für alle seine Dienstleistungen – Fertigung, Montage und Kundendienst – gleichermaßen geeignet ist. Leo Löffler, Geschäftsführer des Unternehmens, hat sich für SAP® Business One entschieden.

### Fertigung mit automatisierter Prozesssteuerung

Als ihm ein Geschäftspartner die SAP-Lösung für kleine und mittlere Unternehmen empfahl, zögerte Leo Löffler nicht lange. Er ließ sich die Software präsentieren – und der SAP-Partner UNIORG Services GmbH setzte sich mit seinem Angebot gegen vier Wettbewerber durch. Dabei überzeugten sowohl das Preis-Leistungs-Verhältnis von UNIORG, die schnelle Umsetzung des Projekts, als auch der Umfang der SAP-Lösung.

Denn SAP Business One gewährleistet nicht nur eine reibungslose Integration mit ADULO, einer Branchensoftware für Fensterfertigung, sondern beinhaltet auch Funktionen für CRM und Vertrieb, Auftragsabwicklung, Buchhaltung, Berichtswesen und Controlling. Dies verbessert die Koordination zwischen den Abteilungen. Kundenaufträge werden am PC konstruiert und

**SAP (Schweiz) AG**

Althardstrasse 80  
 CH-8105 Regensdorf  
 T + 41/0/58 871 61 11  
 F + 41/0/58 871 61 12  
 E info.switzerland@sap.com  
[www.sap.ch/kmu](http://www.sap.ch/kmu)

**SAP Österreich GmbH**

Lassallestrasse 7b  
 A-1021 Wien  
 T +43/800/008 007  
 F +43/800/008 006  
 E mittelstand.austria@sap.com  
[www.mittelstand.at](http://www.mittelstand.at)

**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a  
 D-69190 Walldorf  
 T + 49/8 00/55 00 56-1\*  
 F + 49/8 00/55 00 56-2\*  
 E info.germany@sap.com  
[www.sap.de/mittelstand](http://www.sap.de/mittelstand)

\* gebührenfrei in Deutschland

kalkuliert. Für die Auftragserstellung greifen die Mitarbeiter über ADULO auf Stammdaten in SAP zu. Aus den Angaben zu Höhe und Breite des Fensters, Verglasungsmaßen, Rahmen- und Flügelprofil berechnen sie die Materialkosten. Stimmt der Kunde dem Kostenplan zu, werden die Fertigungsmaschinen vom Computer aus angesteuert.

**Verbesserter Informationsfluss – extern wie intern**

Wenn Geschäftsführer Leo Löffler seine IT-Landschaft beschreibt, hebt er besonders die CRM-Funktionalität von SAP Business One hervor. Zentrale Elemente der Lösung sind eine umfassende Kundendatenbank und offene Schnittstellen. LÖWE Fenster nutzt diese für eine Integration mit der Vermittlungssoftware klickTel. Wenn ein Kunde anruft, erscheinen Name und Telefonnummer auf dem Display des zuständigen Sachbearbeiters. Zugleich öffnet sich die CRM-Anwendung an seinem PC, in der Name und Adresse des Kunden sowie Produktbezeichnung und Zeitpunkt der Montage hinterlegt sind. Der Ansprechpartner kann seinen Kunden also namentlich begrüßen und hat Auskünfte über den Stand eines Auftrags parat. Sollte der Kunde einen Mangel reklamieren, wird sofort der verantwortliche Monteur mit der Nacharbeit beauftragt. „Wir können heute schneller reagieren und reduzieren unseren Verwaltungsaufwand“, resümiert Leo Löffler. Zwei bis drei Stunden Zeitersparnis am Tag erreicht der Mittelständler – vor allem aber kann er seinen Kunden einen noch besseren Service bieten.

Zudem, und das ist dem Geschäftsführer besonders wichtig, hat die SAP-Lösung auch den internen Informationsfluss optimiert. So wird jeder Anruf im System vermerkt. Der kurzfristige Aufwand steigt zwar an, das Einsparpotenzial ist aber dennoch

beachtlich. „Was ich im ersten Schritt an Zeit investiere, spare ich an anderer Stelle doppelt ein“, so Leo Löffler. Wird ein Kunde nicht beim ersten Mal durchgestellt, oder ruft er mehrfach an, steigt mit jedem Telefonat seine Priorisierung – bis zu Alarmstufe Rot. „Es gibt einen automatisch ablaufenden Workflow: Ruft ein Kunde dreimal mit einer Reklamation an, wird der Abteilungsleiter beim nächsten Anruf automatisch informiert“, so der Geschäftsführer.

**Fernsteuerung – dank integrierter Routenplanung**

Für die Zukunft stellt sich der mittelständische Fensterbauer bereits einen Ausbau seiner SAP-Lösung vor. Damit seine Monteure auch beim Kunden vor Ort auf alle relevanten Daten zugreifen können, möchte Leo Löffler sie mit PDAs ausstatten. Via Internet können sie so direkt auf die Datenbank zugreifen. Außerdem plant das Unternehmen, ein Programm zur Routenplanung mit der SAP-Lösung zu integrieren und die Firmenwagen mit GPS auszustatten. Bittet ein Kunde kurzfristig um eine Reparatur, kann der Sachbearbeiter nachvollziehen, wo sich der nächste Monteur befindet. Die Software verfügt über eine Schnittstelle zu SAP Business One und nutzt sie, um auf die Stammdaten der Kunden zuzugreifen, die aktuell beliefert werden. Die Tourenplanung unterstützt die Kollegen dabei, eine Strecke zu finden, die alle Kunden möglichst direkt miteinander verbindet. Auf diese Weise können auch kurzfristige Wartungsarbeiten wahrgenommen werden. „Dann kann ich dem Kunden sagen: Der Monteur ist nur zehn Minuten von Ihnen entfernt“, freut sich Leo Löffler. Und der Draht zum Kunden wird noch besser.