

# SUCCESS STORY BOOK

*CRM und Customer Experience*



**UNIORG**



**UNI-ORG** 

Lissaboner Allee 8

UNI-ORG  
Schulungszentrum

Czeczka & Heilmann  
Zweiarbeits-Lerngesellschaft

Schiller + Juregich  
Führungs-  
Kultur und Betriebs-  
Management



*„Ein Unternehmen kann nur dann erfolgreich sein, wenn es eine starke Verbindung zu seinen Kunden aufbaut und pflegt. Nachhaltige Kundenbeziehungen sind von unschätzbarem Wert für jedes Unternehmen. Wir möchten Ihnen mit Wissen und Leidenschaft helfen, Ihre Organisationsstruktur entsprechend anzupassen. Zusammen können wir Ihre Kundenbeziehungen auf ein höheres Niveau bringen und den Erfolg Ihres Unternehmens langfristig steigern. Zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren und gemeinsam eine Optimierung Ihrer Kundenbeziehungen zu erreichen.“*

Marco Stepka, Head of Business Development, UNIORG Cloud Services, [LinkedIn Profil](#)

# Hohe Akzeptanz der Techniker, noch größere Kundenzufriedenheit und verbesserte Digitalisierung des Unternehmens

Durch Automatisierung und Digitalisierung mit Einführung von SAP® FSM optimiert B&C BüroCommunication ihre Prozesse in Wartung, Montage und Service.



## HERAUSFORDERUNG

- Störanfällige Abwicklung von der Auftragerfassung, über Einsatzplanung, Erfassung durchgeführter Arbeiten bis zur Abrechnung
- Viele Medienbrüche infolge fehlender digitaler Unterstützung

## LÖSUNGEN

- Integrierte Informations-Benachrichtigungen bei Rückmeldung der Techniker
- Schnellere Information an Techniker und strukturierte Planung
- Digitale Signatur des Servicereports durch Kunden

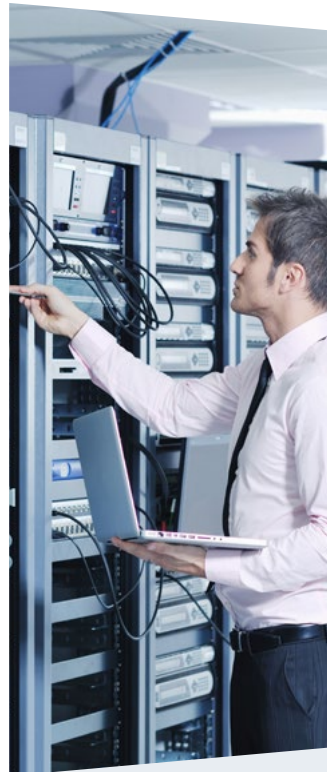
## VORTEILE

- Nachhaltige und belastbare Prozesssicherheit verbunden mit höchstmöglicher Transparenz
- Qualitätssicherung & Nachverfolgbarkeit
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit



## Branche

Dienstleistungen



*„Die integrierte FSM Lösung ermöglicht es uns, selbst unter Termindruck höchste Servicequalität zu gewährleisten. Neben der Akzeptanz der Techniker und noch größerer Kundenzufriedenheit haben wir eine verbesserte Digitalisierung unseres Unternehmens erreicht“*

Matthias Klotke,  
Geschäftsführer,  
B&C BüroCommunication

[buc-plan.de](http://buc-plan.de)

## Wie gewinnt ein Unternehmen mit innovativsten Produkten und digitalen Lösungen maximale Kundenorientierung?

Mit der SAP® Sales Cloud Vertrieb und Kundenservice optimieren und so flächendeckend auch in allen Auslandsniederlassungen mehr Potential schaffen für innovativste Lösungen gemeinsam mit Kunden und Interessenten



### HERAUSFORDERUNG

- Optimierung der Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service
- Hybride Integration mit SAP CRM on premise
- Schaffung einer zentralen Datenquelle für GEALAN und VEKA

### LÖSUNGEN

- Single Source of Truth ohne Medienbrüche
- Mobile Nutzung (on- und offline)
- Baustein auf dem Weg zu vollständig digitalen End-to-End Prozessen

### VORTEILE

- Kurze Einführungszeit von nur 3 Monaten
- Umfassendes Kundenwissen und verbesserte Kommunikation mit Interessenten
- Mobilität für Außendienstmitarbeiter
- Höhere Produktivität in den Fachabteilungen
- Analysen und verbesserte Auswertbarkeit des Systems



### Branche

Fertigungsindustrie

### Mitarbeiter\*innen

> 1.400



*„Unsere Vision ist mit den innovativsten Produkten, Profiloberflächen und digitalen Lösungen Menschen zu begeistern, Trends in der Industrie zu setzen und den Rahmen für die Welt der Fenster zu definieren. Die SAP Sales Cloud unterstützt uns nun dank der harmonisierten Prozesse in Vertrieb und Service unsere Vision zu verwirklichen.“*

Ivica Maurović,  
Geschäftsführer,  
GEALAN Fenster-Systeme GmbH

[gealan.de](https://gealan.de)

## Die Anforderungen eines jungen wachsenden Fertigungsunternehmens durch branchenspezifische Kernfunktionen und Geschwindigkeit erfüllen

Mit SAP® S/4HANA Public Cloud eine update- und zukunftssichere Lösung schaffen, um Prozesse kosteneffizient und nah am erprobten Standard zu definieren

### HERAUSFORDERUNG

- Komplexe Prozesse in Produktion und Lagerhaltung
- Konsolidierung im Finanzwesen mit Muttergesellschaft
- Fehleranfällige Datensammlungen in Excel
- Abbildung des Werteverlustes eines wiederverwendbaren Hilfsmittels im Produktionsprozess

### LÖSUNGEN

- Einkauf und Vertrieb nah am SAP Standard
- Anbindung von Kunden über EDI an SAP Cloud Plattform
- Einbindung der Anwender von Beginn an
- Ausstattung aller Mitarbeiter mit mobilen Endgeräten

### VORTEILE

- Geringer Customizing Aufwand
- Kostengünstigere und schnellere Einführung
- Automatische Updates, keine Hardware
- Optimierte Abläufe durch schnelles, professionelles und pünktliches Agieren

### Branche

Produktion & Fertigung

### Mitarbeiter\*innen

17



“

*„Eine prozessorientierte Unterstützung des Unternehmenswachstums gehört zu den wichtigsten Treibern unserer Vision eines innovativen Startups. UNIORG und die SAP S/4HANA Public Cloud bringen uns diesem Ziel ein großes Stück näher.“*

Charlotte Franke,  
Kaufmännische Leiterin  
& Prokuristin,  
celotec GmbH & Co. KG

[celotec.com](https://www.celotec.com)

# Wie unterstützt ein produzierendes Unternehmen der Nutzfahrzeug-Branche die internationale Mobilität seiner Kunden?

Globale Standardisierung von Vertriebsprozessen mit der SAP® Sales Cloud.



## HERAUSFORDERUNG

- Definition unternehmensweit einheitlicher Vertriebsprozesse
- Dezentrale, individuelle IT-Lösungen
- Integration multipler SAP- sowie non SAP-Backendsysteme

## LÖSUNGEN

- Entwicklung und Etablierung gruppenweiter Standards
- Cloud-basierte Einführung mobiler Lösungen und Integration heterogener Systemlandschaften
- Optimierte Zusammenarbeit der internationalen Gesellschaften
- Agiles Projektmanagement mittels SCRUM-Methodik

## VORTEILE

- Einheitliches, zukunftsfähiges, flexibles CRM System
- Weltweite Datenzentralisierung
- Globale Standardisierung von Vertriebsprozessen
- Auswertbarkeit des Systems



## Branche

Fertigungsindustrie

## Mitarbeiter\*innen

> 7.000



„Mit der SAP Sales Cloud konnten wir gruppenweite Standards etablieren und mit einem Template-Ansatz in den letzten Jahren den Rollout in vielen europäischen Landesgesellschaften realisieren. Eine hochvernetzte und aktuelle Datenbasis unterstützt den Vertrieb beim Managen von Kundenbeziehungen optimal. Die SAP Sales Cloud ermöglicht die Einführung mobiler Lösungen und die Integration heterogener Systemlandschaften. Dieser weitere Schritt in Richtung Digitalisierung optimiert unsere internationale Zusammenarbeit zwischen den Gesellschaften.“

Anna Gröbner,  
SAP C/4Hana Projektleiterin  
BPW KG

[bpw.de](http://bpw.de)

## Wie werden Kundeninformationen transparent und auf Knopfdruck global und mobil verfügbar?

Mit der SAP® Sales Cloud als mobil einsetzbare Vertriebssoftware die Arbeitsabläufe der Mitarbeiter optimieren und so mehr Potential schaffen für die gemeinsame Lösungsfindung mit dem Kunden.

**EJOT®**

### HERAUSFORDERUNG

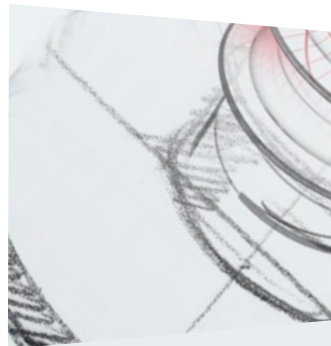
- Harmonisierung der Prozesse für Marketing, Vertrieb und Service
- Schaffung einer zentralen Datenbasis
- Hybride Integration mit SAP CRM on premise

### LÖSUNGEN

- Wegfall von Medienbrüchen durch Single Source of Truth
- Mobile Nutzung (on- und offline)
- Baustein auf dem Weg zu vollständig digitalen End-to-End Prozessen

### VORTEILE

- Umfassendes Kundenwissen und deutlich kürzere Antwortzeiten
- Mobilität für die Außendienstmitarbeiter auf den Baustellen
- Höhere Produktivität der Fachabteilungen

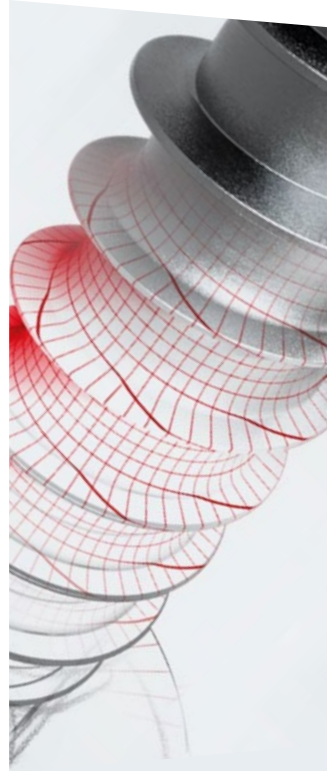


### Branche

Fertigungsindustrie

Mitarbeiter\*innen

3.500



“

*„Sämtliche Interaktionen mit unseren Kunden erfolgen nun sehr zeitnah und werden für eine 360° Sicht harmonisiert aus integrierten Systemen bezogen. Insbesondere die mobile Nutzung ermöglicht sehr kurze Reaktionszeiten.“*

Patrick Mueller,  
SAP Anwendungsbetreuer /  
Ausbildungskordinator IT  
EJOT Holding GmbH & Co. KG

[ejot.de](http://ejot.de)



## Wie stärkt ein mittelständisches Unternehmenseine Marktposition?

Wettbewerbsvorteile und schnellere Geschäftsprozesse: HASCO vereinheitlicht mit der SAP® Sales Cloud die einst heterogene Systemlandschaft und bleibt in Zeiten der Digitalisierung am Puls der Zeit.

### HERAUSFORDERUNG

- Sicherung von Servicequalität und Wettbewerbsfähigkeit bei steigender Kundenzahl
- Schneller Rollout – auch in den internationalen Niederlassungen

### LÖSUNGEN

- Single Source of Truth
- Offline Fähigkeit
- Abdeckung kundenspezifischer Anforderungen

### VORTEILE

- Durchschnittliche Antwortzeit bei Mail-Anfragen max. 2 Stunden
- Schnellere und flexiblere Geschäftsprozesse
- Weltweit verbesserter Kundenservice



### Branche

Fertigungsindustrie

Mitarbeiter\*innen

700



“

*„Innerhalb von drei Monaten ab Projektbeginn war die SAP Sales Cloud live. Das Implementierungskonzept unseres Partners UNIORG hat uns überzeugt. Unsere Mitarbeiter sind sehr zufrieden mit der Lösung, mehrfache Dateneingaben fallen weg.“*

Oliver Losert,  
Manager Representations &  
New Markets,  
HASCO Hasenclever GmbH +  
Co KG

[hasco.com](https://www.hasco.com)

**HASCO®**  
Ermöglichen mit System.

## Flexible Gestaltung komplexer Fertigungsprozesse, um kundennah agieren und auch kleine Losgrößen zu wettbewerbsfähigen Preisen anbieten zu können.

Mit SAP® S/4HANA ist die Wertschöpfungskette durchgängig digital und sorgt für eine vielfältige und effektive Fertigung varianter Industrieprodukte.

### HERAUSFORDERUNG

- Integration in komplexe bestehende Systemlandschaft
- Anpassung der Produktionsplanung für jede Produktvariante
- Losgröße 1 zu Kosten der Massenfertigung produzieren

### LÖSUNGEN

- Innovative eingebettete E-Commerce Strategie mit S/4HANA
- Integration eines Qualitätssicherungssystems
- Integration eines CRM Systems und der Lohnbuchhaltung
- EDI Integration für Geschäftspartner (Kunden, Lieferanten, Spediteure u.a.)
- S/4HANA Warehouse Management (EWM)

### VORTEILE

- Durchgängige digitale Wertschöpfungskette
- kostengünstige und effektive Variantenkonfiguration bei sehr komplexer Fertigung

### Branche

Produktion & Fertigung

### Mitarbeiter\*innen

425



*„UNIORG und SAP S/4HANA sorgen bei VETTER für eine nahtlose digitale Prozesskette. Diese gewinnbringende Zusammenarbeit führt bei uns intern wie auch in der Beziehung zu unseren Kunden und Dienstleistern zu effektiven partnerschaftlichen Beziehungen.“*

Gunther Grindel,  
technischer Geschäftsführer  
VETTER Industrie GmbH

[forks.com](https://forks.com)

**VETTER**®

## Wie optimiert ein Maschinen- und Gerätebauer mit hohem Systemcharakter seiner spezifischen Lösungen die Serviceabwicklung bei gleichzeitiger Reduzierung des Verwaltungsaufwands?

Optimierter Service als effektiver Teil der Prozesskette mit Fokus auf die digitale Vernetzung - von der Montage, über das Training der Benutzer bis hin zu präventiven Wartungen oder Reparaturleistungen.



### HERAUSFORDERUNG

- E-Mail-Meldungseingang über Outlook Account
- Manuelles Anlegen von Meldungen (Eingang via Email oder Telefon)
- Serviceeinsätze der abgelaufenen Woche werden gebündelt per Excel durch Techniker im Backoffice eingereicht
- Manuelle Anlage von Serviceaufträgen/ Rückmeldungen und Ersatzteil-Bestellungen auf Basis der Excel-Listen

### LÖSUNGEN

- End-to-End Service Prozess wird digitalisiert
- Meldeprozess ohne Medienbrüche
- Digitale Signatur des Service-reports durch Kunden

### VORTEILE

- Hohe Prozesssicherheit verbunden mit höchstmöglicher Transparenz für die Techniker – digital wie auch offline
- Optimierte Einsatzplanung bei gleichzeitiger Entlastung des Backoffice
- Beschleunigung des Dispositions- und Fakturaprozesses

### Branche

Produktion & Fertigung

### Mitarbeiter\*innen

844



*„Mit SAP konnten wir unseren End-to-End Service Prozess automatisieren und straffen. Unsere Techniker freuen sich über optimierte Einsätze und die Backoffice Mitarbeiter können sich auf das Wesentliche konzentrieren. Wir haben unser Ziel erreicht: unsere Kunden mit bestmöglichem Service beim Einsatz ihrer Maschinen zu unterstützen.“*

Vitali Loch,  
Leiter After Sales Deutschland,  
VEMAG Maschinenbau GmbH

[vemag.de](http://vemag.de)

## Wie können höchste Anforderungen an globale Marketing- und Vertriebsprozesse unterstützt werden?

Optimierter Ansatz für Kundenerlebnisse durch umfassenden Überblick über Sales und Marketingprozesse mit der SAP® Sales Cloud als mobil einsetzbare Lösung.

### HERAUSFORDERUNG

- Harmonisierung der Prozesse für Marketing und Vertrieb
- Schaffung einer zentralen Datenbasis für ein optimales Kundenerlebnis

### LÖSUNGEN

- Baustein auf dem Weg zu vollständig digitalen End-to-End Prozessen
- Einheitliche Datenbasis durch Single Source of Truth
- Mobile Nutzung (on- und offline)

### VORTEILE

- Kürzere Reaktionszeiten durch umfassendes Kundenwissen
- Produktivitäts- und Effizienzsteigerungen in Fachabteilungen und Außendienst



### Branche

Fertigungsindustrie

### Mitarbeiter\*innen

> 350



“

*“Unser Motto ‘Aus Tradition der Zukunft verpflichtet’ steht für unsere hohe Qualität und Zuverlässigkeit. Schlüssel hierfür ist eine harmonisierte unbürokratische Betreuung unserer nationalen und internationalen Kunden - mit der SAP Sales Cloud.”*

Sebastian Dechêne,  
Vertriebsleiter National,  
Krantz GmbH

[krantz.de](https://www.krantz.de)

*Krantz*

## Über UNIORG

Seit 1974 unterstützen wir unsere Kunden bei der Lösung bzw. Realisierung aller Anforderungen, die bei Konzeption, Aufbau, Modernisierung und Betrieb von SAP Systemen anfallen. Als langjähriger Partner der SAP SE bieten wir Ihnen viel Erfahrung und noch mehr Sicherheit. Das Bestmögliche für Sie und Ihr Unternehmen erreichen dafür setzen sich die Geschäftsführung und alle Mitarbeiter der UNIORG Gruppe persönlich ein.

Lissaboner Allee 6 - 8 ■ 44269 Dortmund ■ E Mail: [info@uniorg.de](mailto:info@uniorg.de) ■ [www.uniorg.de](http://www.uniorg.de) ■    

# UNIORG

