

SAP Sales Cloud und S/4HANA

Zwei auf einen Streich

Es war einmal der Traum von vollständiger Integration. Mit der Einführung von S/4HANA als Stammdatenquelle für die SAP Sales Cloud ist die BEUMER Group diesem näher gekommen – und hat gleichzeitig mit der Lösung aus dem CX-Portfolio (ehemals C/4HANA) ihren Lead-to-order-Prozess standortübergreifend erneuert. Das Ergebnis: einheitliche Abläufe, eine klare Sicht auf die globale Sales-Pipeline und mehr Transparenz für den Vertrieb.

Julia Theis, blaupause-Redaktion

Global agierende Unternehmen wie die BEUMER Group stehen immer wieder vor großen Herausforderungen – insbesondere dann, wenn sie stark gewachsen sind und mehrere Gruppengesellschaften weltweit zusammenarbeiten müssen. „BEUMER hat eine Exportquote von über 85 Prozent, und das bedeutet für unsere mehr als 35 Gesellschaften einen hohen Abstimmungsbedarf“, so Björn Mehlis, Head of Intercompany Sales Customer Support. Die vorhandenen Systeme müssen durchgängig stringent und transparent sein sowie kurzfristig Informationen liefern. Vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Entwicklungsstände und Größen der einzelnen Gesellschaften keine leichte Aufgabe.

Um diese im Vertrieb zu meistern, hat sich das Unternehmen für die Sales Cloud (siehe Glossar Seite 34) entschieden. „Für uns ist die Cloud-Lösung der Multiplikator, um global skalieren zu können“, ordnet Björn Mehlis ein und ergänzt: „Unter der Annahme, dass es

eine native Integration in S/4HANA gibt, war es naheliegend, dass wir uns für eine Lösung aus dem SAP-Portfolio entscheiden.“ Die Sales Cloud sollte ermöglichen, dass der Vertrieb global auf alle Stammdaten zugreifen kann, ohne warten zu müssen, bis die notwen-

digen Abwicklungsprozesse im ERP-Standard verfügbar sind. Gleichzeitig sollte die Zusammenarbeit von Vertrieb und Service durch dieselbe Datenbank gestärkt werden. „Wir wollten Kontakte, Kundenstammdaten und Vertriebsbelege transparent machen und global skalieren – unabhängig vom ERP-Backend. Perspektivisch haben wir außerdem an die S/4HANA-Welt gedacht“, erläutert Michael Behmer, SAP Business Consultant Sales/CRM. Deshalb wurde auch kein klassisches Customer-Relationship-Management-System (CRM) On-Premise eingeführt, sondern S/4HANA-On-Premise und die Sales Cloud.

BEUMER Group

Die BEUMER Group ist ein international führender Hersteller von **Intralogistiksystemen** in den Bereichen Fördern, Verladen, Palettieren, Verpacken, Sortieren und Verteilen. Mit **4.500 Mitarbeitern** erwirtschaftet die BEUMER Group einen Jahresumsatz von etwa **900 Mio. Euro**.

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

Der erste Streich: S/4HANA

Mit S/4HANA hat BEUMER ein über 30 Jahre genutztes, eigenentwickeltes ERP-System in Teilen abgelöst. „S/4HANA ist die Basis für unsere Business-Partner-, HR- sowie Material-Stammdaten. Als nächster Schritt steht die Sales-Order-Integration auf dem Plan“, so

→

S/4HANA





Sales Cloud

Michael Behmer. Für den bidirektionalen Datenfluss zwischen Sales Cloud und S/4HANA sorgt SAP Cloud Platform Integration. Die eigentlichen Prozesse im Pre-Sales-Bereich laufen ausschließlich in der Sales Cloud.

Vor der Sales Cloud setzte die BEUMER Group im Vertrieb bereits einen globalen Standard ein. Dieser war selbst entwickelt und Java-basiert. Er stellte jedoch die Vertriebsmitarbeitenden immer wieder vor die Herausforderung, dass sie auf Reisen nur über VPN und eine virtuelle Maschine Zugriff auf das System bekamen und somit das mobile Arbeiten nicht hinreichend unterstützt wurde. „Außer-

dem waren die Abwicklungsprozesse nicht in diesem System, und die Durchgängigkeit der Daten sowie ihre Qualität waren herausfordernd“, erläutert Björn Mehlis. Mit der Zukunftsvision vor Augen, in einem voll integrierten System zu arbeiten, wurden schließlich alte Zöpfe abgeschnitten.

Der zweite Streich: Sales Cloud

Doch als BEUMER mit der Sales Cloud Anfang 2019 live ging, gab es insbesondere bei der Integration sowohl auf Seiten des Unternehmens als auch auf Seiten SAP noch einiges zu lernen. „Wir haben gemerkt, dass die Integration sehr abhängig vom Versionsstand des On-Premise-ERP-Systems ist. Wir sind damals mit S/4HANA 1709 gestartet, und die Integration war noch nicht ausgereift“, sagt Michael Behmer. Der Business Partner war z.B. eines der Hauptobjekte, die direkt in die Cloud übernommen wurden. BEUMER musste zahlreiche S-Notes nachträglich einspielen, um die Replikation der Systeme gewährleisten zu können. Hier hat SAP seit damals nachgebessert – so die Experten. Viele Dinge sind mittlerweile im Standard enthalten. Allerdings bringen neue Prozesse auch immer wieder neue Herausforderungen mit sich.

Auch dass CX zu einem großen Teil auf dem Zukauf von Hybris basiert, haben die Experten zu Beginn deutlich gespürt. „Damals wirkte es, als hätten unterschiedliche Entwickler unabhängig voneinander an einer Lösung gearbeitet, was zu verschiedenen Brüchen in der User-Experience führte. Mittlerweile hat sich das verbessert“, so Björn Mehlis. Damit bezieht er sich darauf, dass bestimmte Begriffe in der Cloud anders definiert waren als

Der Expertentipp

- Beschreiben Sie die Szenarien sehr detailliert, die Sie in der Cloud umsetzen wollen, und prüfen Sie, ob sie umsetzbar sind.
- Prüfen Sie, welche Funktionen Sie bereits haben und welchen Mehrwert die neue Lösung bietet.
- Haben Sie bei Ihrer Entscheidung für eine Cloud-Lösung aus dem CX-Portfolio den Status quo vor Augen und verlassen Sie sich nicht auf eine Roadmap.
- Führen Sie die Sales Cloud mit einer agilen Projektmethodik und nicht nach Wasserfallprinzip ein.
- Bauen Sie rechtzeitig operative Konzepte für die Betreuung auf.



Glossar

SAP Sales Cloud

SAP Sales Cloud war als SAP Hybris Sales Cloud bekannt. Die Lösung setzt sich aus C4C Sales für Sales Force Automation, Revenue Cloud für Subscriptions und Callidus Cloud für Provisionsabrechnung sowie Configure, Price and Quote (CPQ) zusammen. Sie vereint klassische und moderne Customer-Relationship-Management-Funktionalitäten wie Lead-Erfassung, Kontaktpflege, Erkennen von Cross- und Up-Selling-Potenzialen sowie Akquise.

im ERP-Kontext und dass Logiken, wie z. B. das Business-Partner-Konzept im Cloud-Kontext, anders designed wurden als es das Datenmodell im SAP-ERP vorgesehen hat. „Wir merken, dass das System sehr schnell wächst, was zu Inkonsistenzen führen kann. In der ersten Abfrage bekomme ich als Anwender z. B. Pulldowns, in der zweiten Maske erhalte ich für die gleiche Abfrage Feldwerte und in der dritten dann drei Felder. An einigen wenigen Stellen ist das Ganze noch Work-in-Progress“, erläutert der Head of Intercompany Sales Customer Support. Viele dieser Themen hat das Unternehmen bei SAP platziert, und bei den neuen Releases hat sich einiges getan.

Vorteile der Sales Cloud überwiegen

Aus kaufmännischer Sicht erfüllt die Sales Cloud heute alle Erwartungen der BEUMER Group. Die globale Auftragserfassung erfolgt über die neue Lösung, die an ein zentrales Non-SAP-Data-Warehouse-System angebunden ist. „Wir nutzen das Frontend, um Auftragseingänge zu erfassen, das Geschäft zu steuern und den Betriebserfolg zu messen“, so Björn Mehlis. Mit 100 Prozent spricht auch die Adoption-Quote für sich. Alle Berichte und Kennzahlen werden ausschließlich von den Daten der Sales Cloud abgeleitet. So fällt das Fazit zur Sales Cloud insgesamt gut aus, und auch die Resonanz des Fachbereichs ist durchaus positiv, wenngleich die Nutzerakzeptanz noch ausbaufähig ist. „Der Vertrieb hatte bis dato hohe Freiheitsgrade. Zwar wollen die Mitarbeitenden systemseitig unterstützt werden, doch damit das gelingt, müssen sie Zeit in die Datenpflege stecken“, erläutert Björn Mehlis.

Insgesamt ermöglicht die Sales Cloud eine Sicht auf die globale Sales-Pipeline. Der Vertrieb hat Verkaufschancen und Geschäftsvorgänge im Blick und weiß, welche Opportunity sich auf welcher Stufe befindet. „Dadurch gestaltet sich die Bearbeitung der Pipeline einfacher als bisher. Die nötige Transparenz entsteht durch die zentrale, einheitliche und konsistente Verwaltung aller kundenbezogenen Daten in der Cloud, vom Lead über den Kundenstamm bis zum Auftragseingang“, so Björn Mehlis. Diese Single-Source-of-Truth verbesser

sert darüber hinaus die Zusammenarbeit der 450 Endanwender im weltweiten Vertrieb.

Übersichtlich visualisiert

Auch die Reaktionszeiten im Umgang mit Kunden und Interessenten haben sich verkürzt. Über die Fiori-Web-Oberfläche der Sales Cloud können die Nutzer jetzt Informationen, die sie für ihre Arbeit benötigen, jederzeit und überall abrufen. „Sie sind so über alle Aktivitäten auf dem Laufenden, z. B. wenn ein neuer Lead in den USA oder eine Anfrage in Brasilien erfasst wurde“, erläutert Björn Mehlis. Durch den Zugriff auf Daten zu aktuellen Projekten bei Kunden oder auf Kennzahlen zum Auftragseingang, die das Reporting-Tool eines Drittanbieters liefert, lassen sich die Aktivitäten im Vertrieb noch gezielter steuern.

Damit die Standorte stets auf dem aktuellen Stand sind, werden über die Sales Cloud Vertriebsinformationen, Stammdaten, Vertriebsbelege und Kennzahlen zum Auftragseingang über Schnittstellen in die lokalen ERP-Systeme repliziert. Und in Zukunft soll alles über die Gesellschaften hinweg Schritt für Schritt in S/4HANA zusammengeführt werden. Doch damit nicht genug: In die Sales Cloud sollen zusätzlich Verkaufsbelege zu Produkten und Ersatzteilen eingebunden werden. Und um die Service-Exzellenz weiter zu erhöhen, plant das Unternehmen, die Service Cloud aus dem CX-Portfolio einzuführen. Treiber ist hier die Einführung der Installed Base, um die Verbindung zwischen Sales und Service auszubauen. Ein weiterer Schritt zur vollständig integrierten Lösung – und vielleicht heißt es dann auch wieder: Zwei auf einen Streich! ■



Björn Mehlis, Head of Intercompany Sales Customer Support, und Michael Behmer, SAP Business Consultant Sales/CRM, beide BEUMER Group



DSAG-Arbeitskreis S/4HANA

dsag.de/ak-s4hana

DSAG-Arbeitsgruppe CX (ehemals C/4HANA)

dsag.de/ag-cx

CX-Portfolio

