

Template oder Standard bei SAP CRM?

Standardnähe verspricht Vorteile

Zahlreiche Stadtwerke beschäftigen sich aktuell mit der Einführung von SAP CRM und stehen vor der Frage nach der besten Realisierungsstrategie. Orientiert man sich am SAP-Standard, oder ist es besser, auf ein Template zurückzugreifen? Das Hamburger Beratungshaus affinis empfiehlt eine standardnahe Einführung, um Kosten und Projektlaufzeit zu reduzieren.

Der in den letzten Jahren forcierte Wettbewerb um Privatkunden mit vielerorts spürbaren Verlusten hat die etablierten lokalen und regionalen Energieversorger wachgerüttelt und fieberhafte Aktivitäten zur vertrieblichen Neuausrichtung ausgelöst. Die kundenorientierte Ausprägung von Services und Vertriebsprozessen wird mittlerweile als Thema mit strategischem Differenzierungspotenzial betrachtet. Im Zuge dieser Überlegungen stellen sich auch Fragen nach der richtigen CRM-Lösung. Unstrittig ist mittlerweile die Notwendigkeit, über ein leistungsfähiges IT-Werkzeug für eine umfassende Unterstützung der Kundenbetreuung zu verfügen. Doch welcher Weg ist der richtige? Modernisierung der Altanwendung? Oder ist es insbesondere für Anwender von SAP IS-U besser, auf die perfekt integrierte CRM-Lösung von SAP zu setzen, womit sich aktuell zahlreiche Stadtwerke beschäftigen. Hier stellt sich eine weitere grundsätzliche Frage: Soll man sich am SAP-Standard orientieren, oder ist es besser, auf eines der am Markt angebotenen Templates zurückzugreifen, das heißt, eine weitgehend vorkonfigurierte Lösung?

Strategieziele bestimmen den Weg, nicht die Technik

Wer über die Einführung von SAP CRM nachdenkt und sich frühere Erfahrungen mit der Implementierung von SAP-Lösungen in Erinnerung ruft, stellt sich meist die Frage, ob dies erneut mit einem sehr hohen Ressourceneinsatz verbunden ist. Entscheidend für die Beantwortung dieser Frage und für den Erfolg des Projektes ist die Wahl des richtigen Einführungskonzeptes. Es muss schlüssig auf die strategischen Ziele des Unternehmens abgestimmt sein. Hier müssen Fragen beantwortet werden wie: Hat Bestandskundenbindung Priorität gegenüber der Erschließung neuer Marktbereiche? Ist Prozessunterstützung für Smart Metering in der ersten Phase des CRM-Projektes essentiell? Schafft die Intensivierung der Vertriebsunterstützung im Bereich der Sondervertragskunden nicht deutlich höhere Unternehmenswerte?

BERTSCHenergy

Kessel- und Energietechnik
Apparatebau

BERTSCH

BERTSCHgroup | BERTSCHenergy | BERTSCHfoodtec | BERTSCHlaska | BERTSCHecopower



Gesamtanlagen und Komponenten für die Wärme- und Energieerzeugung. **BERTSCH Energy: Kraft für die Zukunft!**

Den Energiebedarf der Gegenwart decken und sich den Anforderungen der Zukunft stellen – die BERTSCH Group, Division BERTSCH Energy bietet ein enormes Leistungsspektrum aus Komplettlösungen auf der gesamten Basis der Kraft-/ Wärme- und Abhitzetechnik. Nutzen Sie unsere Erfahrung und stützen Sie sich auf einen verlässlichen Partner.

Biomasse-Heizkraftwerke

Leistungen bis 70 MW Brennstoffwärmeleistung

Verfahrensintegrierte Abhitzesysteme

in Wasserrohr- und Rauchrohrbauweise
Leistung bis 100 t Dampf/h

Kraft-Wärme-Koppelanlagen

für die Industrie und Energieversorgungsunternehmen
Leistung bis 15 MWe

Abhitzekessel nach Gasturbinen

mit einer Gasturbinenleistung von 5 MW bis 70 MW

Abhitzekesselanlagen für Leistungen bis 150 t/h

Wasserrohrkessel

für Dampf und Heißwasser
Leistung bis 150 t/h bzw. 100 MW



Josef BERTSCH GmbH & Co
T +43.5552.6135-0 . F +43.5552.663 59
Herrengasse 23 . 6700 Bludenz | Austria
bertschenergy@bertsch.at | www.bertsch.at



EN ISO 9001:29001

BERTSCH

TRADITION, QUALITÄT, KNOW-HOW. SEIT 1925

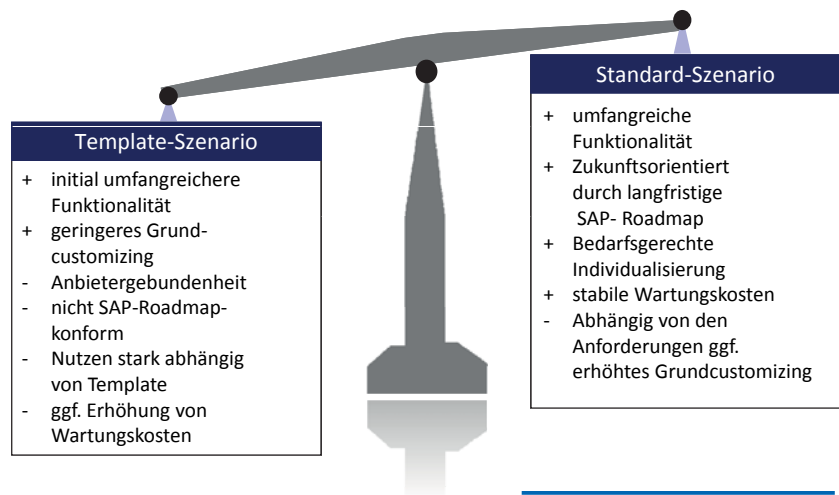
Oftmals geraten diese Fragestellungen angesichts der technischen Features der SAP-CRM-Lösung und der damit verbundenen Einsatzmöglichkeiten in den Hintergrund. Wer das Projekt technikgetrieben angeht, verwässert den potenziellen Nutzen für das Unternehmen und gefährdet damit den Projekterfolg insgesamt. Wichtig ist die Unterscheidung zwischen wahrgenommenem und realem Nutzen sowie die Abwägung der nachhaltigen Realisierbarkeit von Wettbewerbsvorteilen.

Versteckte Probleme bei Template-Lösungen

Die häufig anzutreffende Technikgläubigkeit sollte also kritisch hinterfragt werden. Auch im Hinblick auf Template-Lösungen, die neben einer ohnehin branchenspezifisch ausgerichteten Lösung wie SAP CRM in Kombination mit SAP IS-U angeboten werden. Auf dem deutschen Markt sind mittlerweile einige Anbieter vertreten, die den Eindruck erwecken, ein Template sei ausreichend, um ein CRM-Projekt zum Erfolg zu führen. Die Praxis zeigt, dass von technisch orientierten Templates im Alltag nur geringer Nutzen ausgeht, weil sie beispielsweise nicht eng genug mit den individuellen Geschäftsprozessen des Unternehmens verzahnt werden. SAP ist bemüht, funktionale Schwachstellen sukzessive zu schließen, was den Nutzwert von Templates über die Laufzeit senkt. Oft müssen später Änderungen und Erweiterungen am System durchgeführt werden, was zu höheren nachgelagerten Kosten führt. Außerdem tauchen oftmals Fragen nach der Release-Fähigkeit der Templates und den Lizenzrechten Dritter auf. So kehrt sich der vermeintliche Kostenvorteil der Template-Wahl ins Gegenteil um.

Nur ein Template-Ansatz, der alle Projektebenen durchschreitet, garantiert Mehrwert in Form geringeren Projektaufwandes bzw. verkürzter Durchlaufzeiten. Insofern sollte kritisch geprüft werden, welchen Umfang template-basierte Ansätze im Rahmen des SAP-CRM-Projektes bieten. Templates sollten mindestens in diesen Bereichen sinnvoll einsetzbar sein:

- Anforderungsaufnahme,
- Delta-Mapping,
- Blueprint-Bausteine,
- technische Konzeptionsstrukturen,
- technische Implementierung von



Funktionalität zur Prozessunterstützung,

- Testcases,
- Dokumentation,
- Change Management.

Die affinis consulting GmbH hat ein Template-Quick-Check entwickelt, der alle relevanten Prozesse und Bereiche des Kundenmanagements mit SAP CRM (Vertrieb, Service, Marketing für Privat-, Geschäfts- und Sondervertragskunden) erfasst, bewertet und Klarheit darüber verschafft, ob ein template-basierter Ansatz unter Kosten/Nutzen-Aspekten sinnvoll erscheint. Das Ergebnis des Quick-Checks wird in Form eines Exposés bereitgestellt, das übersichtlich gegliedert die Vor- bzw. Nachteile des template-basierten Ansatzes aufzeigt und den zu erwartenden Nutzen für das Projekt quantifiziert.

Projekterfahrungen zeigen, dass die Vorteile der standardnahen Einführung von SAP CRM überwiegen. Bereits „out of the box“ sind alle wichtigen Branchenfunktionalitäten in der Lösung enthalten. Die Nutzenpotenziale einer Einführung von SAP CRM 7.0 liegen auf verschiedenen Ebenen:

■ Strategisch:

- Überführung der IT in eine voll integrierte SAP-Landschaft;
- Schaffung einer unter technologischen und prozessualen Gesichtspunkten modernen Lösung durch IS-U/CRM-Vollintegration;
- Zukunftssicherheit durch kundengetriebene Weiterentwicklung mit reversionssicherer Abbildung rechtlicher Neuerungen;
- größere Providerunabhängigkeit.

■ Wirtschaftlich:

- Einsparung von Programmier- und Pflegeaufwendungen durch Standardisierung;

Der Quick-Check bewertet unter Berücksichtigung der Anforderungen, welches CRM-Einführungsszenario gewählt werden sollte.

- Verlagerung von Systembetreuungsaktivitäten von externen Providern auf interne Ressourcen.

■ Operativ:

- hohe Prozesssicherheit durch nutzergeführte Menügestaltung;
- Klickvergleiche belegen Effizienzpotenziale und Prozessverkürzung.

Projekt an der kurzen Leine

Wichtig für jeden Projekterfolg ist es, auf Basis konkreter strategischer Ziele und eines klaren Projektfahrplans auch Kosten und Projektlaufzeiten an die kurze Leine zu nehmen. In den einzelnen Projektphasen müssen die Ergebnistypen klar definiert sein. Es empfiehlt sich eine schrittweise Abnahme von Teilprojekten und die explizite Beauftragung der folgenden Phase. Das wirtschaftliche Risiko lässt sich minimieren, indem mit dem Implementierungspartner eine Kalkulationsgrundlage für die gesamte Projektlaufzeit festgeschrieben wird und – so weit möglich und sinnvoll – Festpreise vereinbart werden. Auf diese Weise lässt sich nicht nur eine punktgenau auf die individuellen Anforderungen und Bedürfnisse des Unternehmens zugeschnittene CRM-Lösung realisieren, sondern mit hoher Wahrscheinlichkeit auch just in time und in budget.

Frank Zühlke, Marc Trümper
affinis consulting GmbH, Hamburg
www.affinis.de