



Success Story

## Die Customer Journey aktiv gestalten

SAP Sales Cloud integriert Informationen für Sales, Service und Marketing

# GIRA

# Effizientes Kundenmanagement

Eine effiziente Betreuung ihrer Kunden ist das A und O für die Gira Giersiepen GmbH & Co. KG. Das Unternehmen aus Radevormwald produziert Schalter, Steckdosen sowie ein breites Spektrum moderner Smart-Home-Lösungen, die weltweit verbaut werden.

Da die Produkte nicht direkt an Endverbraucher verkauft werden, hat die Pflege der Beziehungen zum Großhandel, Architekten, Bauträgern sowie Elektroinstallateuren für den Erfolg des Unternehmens eine herausragende Bedeutung. Mit der Einführung der SAP Sales & Service Cloud ebnete Gira den Weg zu einem effizienten und integrierten Kundenmanagement. Vertrieb, Service und Marketing erhalten durch das System einen 360°-Blick auf alle Kunden bzw. Zielgruppen. Gira gewinnt dadurch Transparenz und kann so die Prozesse konsequent am Kunden ausrichten. Auf der Grundlage umfangreicher Auswertungs- und Reportingmöglichkeiten erfolgt eine effiziente Vertriebsplanung und Steuerung.



# Das Projekt

## Aufgabe

Gira nutzte eine eigenprogrammierte Lösung auf Basis von Lotus Notes, die nicht alle Prozesse abdeckte und nur unzureichend in die bestehende Systemlandschaft integriert war. Weiterhin konnten Prozesse, wie z.B. das Kampagnenmanagement nicht systemseitig abgebildet werden, Tickets wurden über ein separates Tool abgewickelt. Eine unternehmensweite Transparenz über alle Kundeninteraktionen war damit nicht gegeben. Eine Zusammenarbeit innerhalb der Organisation zur Bearbeitung von Kundenprozessen war über das Tool nur eingeschränkt möglich. Die Nutzerzufriedenheit mit dem Tool war ebenso wie die Performanz des Systems gering. Eine Ablösung durch die SAP Sales Cloud als CRM-System war geplant – auch um die Nutzerzufriedenheit zu erhöhen. Das Neusystem sollte einen einheitlichen und umfassenden Blick (360°-Blick) auf den jeweiligen Kunden für alle kundenorientierten Einheiten ermöglichen. Die Erwartung war eine Verbesserung der Datenqualität und die Auflösung von Medienbrüchen. Auf dieser verbesserten Datenbasis können alle Kundenkontakte effizient und professionell über die einzelnen Abteilungen hinweg gemanagt und ausgewertet werden. Die Reporting-Funktion verschafft Sales eine optimierte Grundlage für die Jahresplanung und einen transparenten Sales Funnel. Der Service gewinnt Klarheit über die Bearbeitungszeiten von Tickets für Kundenanfragen und Reklamationen. Die gestiegene Transparenz erlaubt eine effiziente Steuerung des Unternehmens – im Hinblick auf eine steigende Customer Experience und Umsatzerhöhung.

## Anforderungen

- Optimierung der kundenorientierten Kernprozesse
- Bessere Datenqualität
- Hohe Nutzerfreundlichkeit
- Durchgängigkeit der Prozesse.
- Erhöhung der Performanz des Systems
- Integration in bestehende IT-Landschaft
- Nutzung mobiler Endgeräte
- Auflösung von Medienbrüchen

## Technische Lösung

- Ablösung des existenten Sales-Tools auf Basis Lotus Notes
- Neues integriertes System für Sales, Marketing, Service auf Basis SAP Sales Cloud
- Integration mit SAP ERP
- CTI-Integration via Frings-Adapter
- Groupware-Integration mit Riva
- „Bauobjekt Add-On“ für Bauobjektmanagement

## Gira Giersiepen GmbH & Co. KG



**Elektrotechnik**



**Hauptsitz: Radevormwald**



**1.700 Mitarbeitende**



**Einsatzbereich:  
Sales, Marketing, Service**



**330 Mio. € Umsatz**



**Eingesetzte Lösungen:  
SAP Sales Cloud,  
SYBIT Bauobjekt Add-on**

# Ergebnis

Zahlreiche positive Rückmeldungen der Nutzer bestätigen die hohe Akzeptanz des neuen, integrierten Systems: Seit Einführung des CRM-Systems im Januar 2018 hat Gira ca. 20.000 Opportunities in die Datenbank aufgenommen und 160.000 Tickets bearbeitet. Die Stammdatenqualität hat sich drastisch erhöht. Kundenanfragen und -rückfragen werden zeitnah bearbeitet; auch Mitarbeiter außerhalb der originären Kundenbetreuung können dabei eingebunden werden. Die SAP Sales & Service Cloud ist integriert in die relevanten bestehenden Systeme, beispielsweise das ERP. Die zusätzliche SYBIT-Lösung „Bauobjekt Add-on“ erlaubt die Erfassung aller Informationen zu Bauobjekten, die für die Bearbeitung durch das Key Account Management wichtig sind. Der Service hat nun sämtliche Kontaktkanäle über ein Tool abgedeckt. Kundenanfragen können zentral abgear-

beitet werden. Alle nachfolgenden, auch abteilungsübergreifenden, Prozessschritte werden über das Tool abgedeckt. Reportingfunktionen helfen, um diese kundenorientierten Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Das Marketing erhält alle notwendigen Kundeninformationen, die es für seine Marktbearbeitung braucht. Marketingaktionen sind im System transparent; Marketingergebnisse werden in Form von Leads im System abgelegt, so dass nachfolgende Prozesse nahtlos gestartet werden können. Der Vertrieb hat durch das Tool die Möglichkeit, seine Aktivitäten anhand des Gira Kundenwertmodells auszurichten und so Kunden gezielt zu entwickeln. Reports unterstützen eine effiziente und effektive Vertriebsplanung und -steuerung. Die neue Intelligenz des Systems zahlt sich für Gira aus: Höhere Transparenz ermöglicht eine noch erfolgreichere Kundenbetreuung.

*Mit dem neuen CRM-System haben wir nun eine durchgängige, homogene Systemlandschaft ohne Medienbrüche und ein strategisches Werkzeug für die Entwicklung unseres Unternehmens. Damit haben wir den Grundstein für eine durchgängige Customer Experience bei Gira gelegt. Die SYBIT war für uns dabei ein verlässlicher und flexibler Partner.*

**Janina Becker, Leitung Marketing Service und Projektleiterin,  
Gira Giersiepen GmbH & Co. KG**





# We Create CX Champions.

## 500+

Kunden

## 350+

Mitarbeitende

## 100%

kundenzentriert

## No.1

für CX in Europa

## Top 10

IT-Arbeitgeber

## 25+

Jahre Erfahrung



**Gehen wir den nächsten  
Schritt zusammen!**

+49 7732 9508-2000

sales@sybit.de

Sybit GmbH  
St.-Johannis-Str. 1-5  
78315 Radolfzell  
www.sybit.com