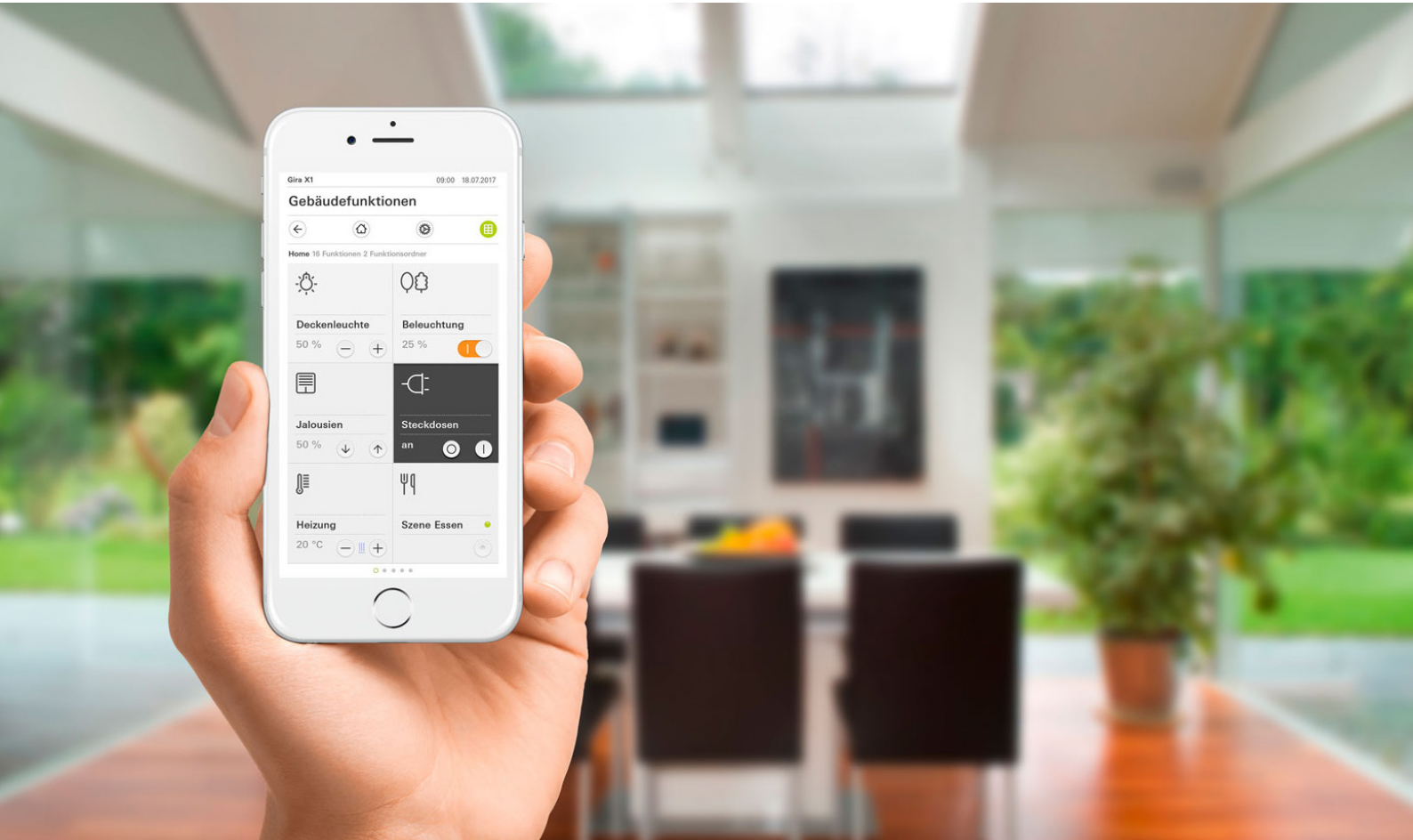


## Effizientes Kundenmanagement bei Gira

### Case Study



Quelle: [www.gira.de](http://www.gira.de)

### Die Customer Journey aktiv gestalten

## SAP Sales Cloud integriert Informationen für Sales, Service und Marketing

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.

# GIRA

<b>Unternehmen:</b>	Gira
<b>Hauptsitz:</b>	Radevormwald
<b>Branche:</b>	Elektrotechnik
<b>Mitarbeiter:</b>	1.700 (Unternehmensgruppe)
<b>Umsatz:</b>	330 Mio. EUR (Unternehmensgruppe)
<b>Lösungen:</b>	SAP Sales Cloud, Sybit Bauobjekt Add-on
<b>Einsatzbereich:</b>	Sales, Marketing, Service



Quelle: [www.gira.de](http://www.gira.de)

## 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

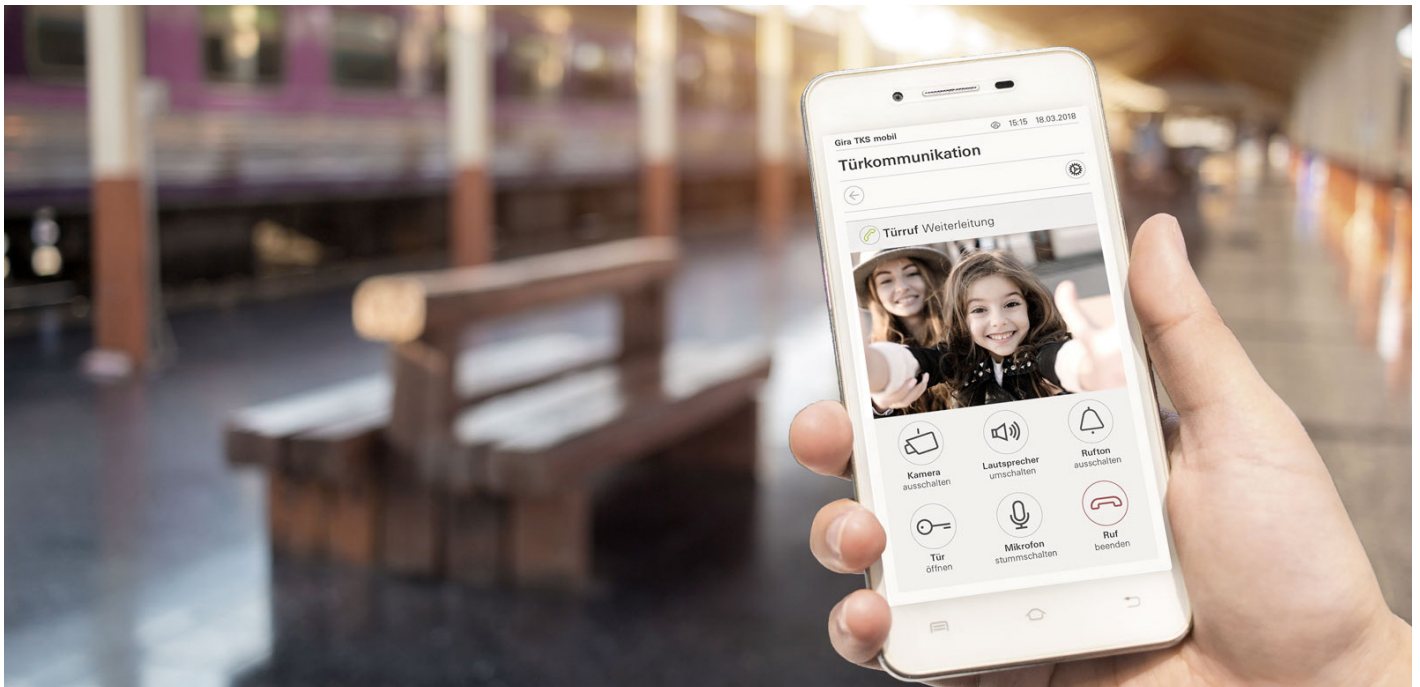
und umfassenden Blick (360°-Blick) auf den jeweiligen Kunden für alle kundenorientierten Einheiten ermöglichen. Die Erwartung war eine Verbesserung der Datenqualität und die Auflösung von Medienbrüchen. Auf dieser verbesserten Datenbasis können alle Kundenkontakte effizient und professionell über die 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

Quelle: [www.gira.de](http://www.gira.de)

## 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 abgearbeitet 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.]*

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



## Gira

Die Gira Giersiepen GmbH & Co. KG ([www.gira.de](http://www.gira.de)) zählt zu den international führenden Komplettanbietern intelligenter Systemlösungen für die Gebäudesteuerung. Dabei stehen Produkte von Gira für deutsche Ingenieurskunst, für Qualität „Made in Germany“, für Perfektion in Form und Funktion. Das inhabergeführte Unternehmen ist in 40 Ländern der Welt aktiv und unterhält sechs Landesvertriebsgesellschaften.



Quelle: [www.gira.de](http://www.gira.de)



## Sybit

Sybit ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als SAP Gold Partner und Top 20-Digitalagentur in Deutschland entwickelt Sybit Lösungen, die sämtliche End-to-End-Prozesse der Customer Journey abbilden. Mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee beschäftigt Sybit über 200 Mitarbeiter. Über 300 Konzerne und weltweit agierende mittelständische Unternehmen vertrauen auf die Expertise des SAP-Beratungshauses.

## Haben Sie noch Fragen? Wir freuen uns über Ihre Kontaktanfrage!



**Jennifer Bertsche**  
 Inside Sales Executive  
 +49 (0)7732 9508-2000  
[sales@sybit.de](mailto:sales@sybit.de)

**Sybit GmbH**  
 St.-Johannis-Str. 1-5  
 78315 Radolfzell  
[www.sybit.de](http://www.sybit.de)

Wir unterstützen Sie gerne, sowohl bei den ersten Schritten vor einem Projektstart als auch bei Einführung, Integration, Schulung und Wartung. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf – für ein erfolgreiches Projekt.



ART-19Q1-004 | Stand: 06.05.2019