



KIRCHDORFER
CONCRETE SOLUTIONS

CNT Success Story

Vertriebs- automatisierung mit der SAP Sales Cloud

Kirchdorfer Concrete Solutions bietet österreichweit eine umfassende Auswahl an Betonfertigteilen. Die zugehörigen Unternehmen aus den fünf Kernproduktbereichen Hoch- und Industriebau, Tiefbau, Straße, Bahn und Tunnelbau zählen zu den Pionieren in ihren Branchen. Die Systembauteile aus Beton stellen Speziallösungen für europaweite Projekte her, die konstruktiv wie wirtschaftlich überzeugen. Innovative Produktentwicklungen setzen dazu Branchenstandards, die weit über die Grenzen Österreichs hinaus gefragt sind.

AUSGANGSLAGE

Als Komplettanbieter für Bauprojekte vereint die Kirchdorfer Concrete Solutions das Knowhow führender SpezialistInnen und setzt dabei internationale Branchenstandards. Die Unternehmen der Kirchdorfer Concrete Solutions sind für innovative Produkte und Systemlösungen, die das volle Potential des Werkstoffs Beton ausschöpfen, bekannt.

Das Qualitätsmanagement hat dabei eine zentrale Bedeutung. Als ISO-zertifiziertes Unternehmen gilt es, die Wahrnehmung der Kunden zu überwachen und Prozesse zu etablieren, die dies gewährleisten.

ZIELSETZUNG

Durch die Einführung der SAP Sales Cloud wurden in der ersten Phase folgende Ziele verfolgt:

Aufbau der Baseline mit der Anbindung von SAP ERP

- Stammdatenmanagement (Kunden, Ansprechpartner, Produkte)
- Aktivitätenmanagement
- Kundenaufträge

Automatisierung der Kundenzufriedenheitserfassung

- automatisierter Versand von Umfragen
- Umfragen zur Kundenzufriedenheit mit unterschiedlichen Zielen (Qualität, Produkte etc.)
- strukturierte Auswertung der Umfrageergebnisse als Basis für Managementberichte

„Als Qualitätsmanager der Gruppe freut es mich, nun auf ein automatisiertes Tool zur laufenden Erhebung des langfristigen Erfolgsfaktors ‚Kundenzufriedenheit‘ zurückgreifen zu können. Wir sind damit in der Lage, nahezu in Echtzeit die Bedürfnisse unserer Kunden wahrzunehmen.“



Andreas HERMANN
Kirchdorfer Group Services



KIRCHDORFER
CONCRETE SOLUTIONS

Ihr Ansprechpartner:

Die SAP-Beratungsgesellschaft CNT Management Consulting AG wurde 1999 in Wien gegründet. Rund 400 BeraterInnen betreuen in Österreich, Deutschland, der Schweiz, Belgien, den Niederlanden, Italien, USA und Brasilien Unternehmen in allen Bereichen der SAP-Integration.

Das Unternehmen zählt sich mit rund 104 Mio. Euro Umsatz (2022) zu den Marktführern für SAP-Beratung in Österreich und peilt in den nächsten Jahren weiteres Umsatz- und Mitarbeiterwachstum an.

Patrick Schilling
Projektleitung



LÖSUNG

Die erste Phase des Projekts startete im Oktober 2022 mit den Analyse-Workshops, um die Anforderungen des Fachbereichs respektive des Qualitätsmanagements zu erheben. Der Fokus dabei lag auf der Definition eines durchgängig automatisierten Prozesses zur Erhebung der Kundenzufriedenheit nach Verrechnung von Kundenaufträgen.

Der Lösungsansatz basiert auf dem Zusammenspiel von SAP ERP und der SAP Sales Cloud und konnte auf Basis von SAP-Standard-Integrationsszenarien umgesetzt werden. Die Grundlage für den Prozess bilden die Kunden- und Ansprechpartner sowie die Kundenaufträge. Bei der vollständigen Verrechnung von Kundenaufträgen wird ein definiertes, konfigurierbares Regelwerk durchlaufen, welches prüft, ob eine Umfrage versendet werden soll. Dabei wird unter anderem die zuletzt gesendete E-Mail an einen Ansprechpartner geprüft.

IHR NUTZEN

Durch die Einführung der SAP Sales Cloud hat Kirchdorfer Concrete Solutions eine Anwendung zur Verfügung, die eine Erhebung der Kundenzufriedenheit weitgehend automatisiert und somit die Anforderungen der ISO-Zertifizierung erfüllt. Die strukturierte Auswertung der Umfrageergebnisse ermöglicht außerdem die kontextbezogene Analyse der Ergebnisse in Verbindung mit einem Kundenauftrag.

Das Wichtigste in Kürze:

- automatisierter Prozess zur Erhebung der Kundenzufriedenheit
- strukturierte Auswertung der Umfrageergebnisse

Die in der ersten Phase eingeführte Lösung bildet zudem die Grundlage für die zweite Phase, bei der die Prozesse für den Vertriebsaußendienst im Fokus stehen.

Zahlen über unseren Kunden und das Projekt



1924

in Österreich gegründet



6

Monate Projektdauer



1.180

Mitarbeitenden



600

Umfragen in den ersten
4 Wochen



17

Unternehmen weltweit



3

Consultants im
Projektteam



KIRCHDORFER
CONCRETE SOLUTIONS

CNT in Zahlen



400

Prozess- und SAP-BeraterInnen
an 10 Standorten



104

Millionen Euro Umsatz
im Jahr 2022



24

Jahre Geschichte und Innovation



250

Kunden in Europa, Südamerika,
den USA, Afrika, Asien und
Australien



75

produktive Installationen von SAP
S/4HANA bzw. SAP Ariba