

Dittrich Computer + Systeme GmbH: Mit mySAP CRM Internet Sales auf dem Weg zum e-business.



Qualifizierte Schulungen runden das Angebot von Dittrich Computer + Systeme GmbH ab

Überblick

■ Die Problemstellung

Die Kunden möchten ihre Bestellungen elektronisch durchführen und die Geschäftspartner wollen ihre Produkte in die Kataloge von dcs einbinden

■ Die Lösung

IBM Global Services realisiert mit mySAP CRM Internet Sales die Voraussetzungen für den hochintegrierten Datenaustausch

■ Die Vorteile

dcs stärkt mit mySAP CRM Internet Sales ihre Kundenbindung und bereitet ihre Geschäftsprozesse für e-business auf

Systemhaus mit ISO-9001-Zertifizierung

Die Dittrich Computer + Systeme GmbH (dcs) gehören als Mitglied in der Compass Gruppe mit zu den Top Ten der IT-Anbieter in Deutschland. Das konzernunabhängige, inhabergeführte mittelständische Unternehmen wurde 1984 von Gerald Dittrich in Solingen gegründet. Die dcs versorgt ihre Kunden mit Informationstechnologien und Services, die individuelle, schlanke und integrierte Lösungen aus Hard- und Software realisieren. Die Schwerpunkte des IBM Business Partners konzentrieren sich auf vier Bereiche: Infrastrukturprojekte mit Server und Storage Area Networks, Datenbanken- und Applikationsserver, lokale und virtuelle private Netze sowie Service, Support und Schulung. Das Systemhaus beschäftigt an den Standorten Solingen und Augsburg insgesamt 60 Mitarbeiter, die im Geschäftsjahr 2000/2001 einen Umsatz von rund 20 Mio. DM erwirtschaftet haben.

Durch die Mitgliedschaft in der Compass Gruppe kann die dcs auf die Ressourcen und Kompetenzen von 26 weiteren mittelständischen Systemhäusern zurückgreifen. Über 1500 Mitarbeiter – darunter mehr als 500 Systemspezialisten und 200 hochqualifizierte Trainer – sind bundesweit an 54 Standorten im Einsatz.

it': Partner für den Mittelstand

Um ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, setzt die dcs seit April 2000 SAP R/3 als SAP.readytowork-Lösung für den technischen Handel ein. Die Implementierung mit den Modulen FI, CO, MM und SD erfolgte in Kooperation mit der IT-Services and Solutions GmbH (it'). Die it' ist eine Tochter der IBM Deutschland und Mitglied der IBM Global Services Organisation. Sie zählt mit über 1500 Mitarbeitern und 16 Standorten zu den führenden Anbietern von IT-Dienstleistungen in Deutschland. Die Servicepalette umfasst alle Bereiche der Informationstechnologie: Systemservice, Anwendungsentwicklung, betriebswirtschaftliche Lösungen, e-business und strategisches Personalmanagement. Ansprechpartner für die dcs im Bereich SAP Services ist die Dortmunder Niederlassung. Dr. Thomas Hintze und sein Team bieten für die Geschäftseinheit Sales and Logistics in der Region West alles aus einer Hand.

Durch die Implementierung von SAP R/3 haben auch die Kunden und Geschäftspartner die Chance gesehen,

noch enger mit der dcs zu kooperieren: Sie wollen ihre Bestellungen online durchführen und ihre Kataloge in die der dcs integrieren. Um diesen innovativen Ansatz innerhalb der Compass Gruppe zu realisieren, suchte die dcs nach einer Lösung, die auf der Basis von SAP R/3 beide Szenarien optimal miteinander verbindet. Da zahlreiche Kunden SAP R/3 selbst im Einsatz haben, fiel die Entscheidung zugunsten von mySAP CRM mit der Komponente Internet Sales.

mySAP CRM Internet Sales: Flexibilität und Integration

mySAP CRM Internet Sales ermöglicht die elektronische Darstellung und Präsentation der Produkte und Dienstleistungen und ist eine hochintegrierte Lösung zum Datenaustausch zwischen dem Backoffice und den Kundensystemen. Die New-Dimension-Lösung bringt die volle SAP R/3 Integration mit sich: in der Datenkonsistenz, in der Nutzung vorhandener Datenbestände, im permanenten Datenabgleich zwischen SAP R/3 und mySAP CRM sowie in durchgängigen Geschäftsprozessen, die auf bewährten SAP Techniken basieren. Das offene Konzept von mySAP CRM unterstützt alle Internetstandards und bietet höchste Flexibilität. Es erlaubt die gleichzeitige Anbindung von Kunden und Lieferanten, eignet sich ideal für B2B und B2C und bietet darüber hinaus auch Kataloge und Preise für Einzelkunden.

Erste Installation von mySAP CRM durch IBM

Das Team von Dr. Thomas Hintze hat schon sehr früh Know-how zu mySAP CRM aufgebaut. Nach nur zwei Monaten lief der Pilot: Es konnten Daten zwischen SAP R/3 und mySAP CRM ausgetauscht werden und durch Internet Sales war die erste webbasierte Sicht auf den Katalog der dcs möglich. Das Finetuning nahm zwei weitere Monate in Anspruch. Zum November 2001 ging das Projekt für die

ersten Kunden produktiv. Bernhard Margos, Geschäftsstellenleiter Solingen und Projektleiter der dcs: „Sämtliche Prozesse werden mit mySAP CRM Internet Sales für das e-business optimal aufbereitet und wir können entlang der gesamten Wertschöpfungskette effizient arbeiten – dank einem integrierten System und ohne jeglichen Medienbruch.“ Das gesamte System verwaltet rund 42000 Artikel und wurde für 50 Kunden und monatlich 2000 Bestellungen optimiert. Die Online-Bestellungen werden automatisch im SAP R/3 System verbucht und an den Kunden zurückgegeben, das Tracking der Bestellungen ist zudem möglich.

„IT-Services and Solutions von IBM Global Services verstehen unsere Anforderungen ideal und setzen sie gezielt um. Das spart unserem mittelständischen Unternehmen wertvolle Zeit und Kosten.“

Bernhard Margos, Geschäftsstellenleiter Solingen, Dittrich Computer + Systeme GmbH

Wettbewerbsvorteile für die Zukunft

Derzeit bereitet die dcs die Migration auf mySAP CRM 3.0a vor. Mit dem neuen Release will das Systemhaus seine Lieferanten via XML komplett in mySAP CRM einbinden und ebenfalls in webbasierten Katalogen abbilden. Der neue Web Application Server bietet eine verbesserte Unterstützung der Internetstandards und eignet sich ideal für den Ausbau eines E-Marketplace. Bernhard Margos: „mySAP CRM Internet Sales bietet uns als Systemhaus ein Maximum an Flexibilität in der Kundenbetreuung und Orientierung. it' bringt uns als Dienstleister noch näher an den Kunden und ermöglicht effizientes e-business.“

Ansprechpartner

Dr. Thomas Hintze
Leiter Geschäftseinheit
Sales & Logistics
IT-Services & Solutions GmbH
Stockholmer Allee 30A
44269 Dortmund, Germany
E-Mail: thintze@de.ibm.com
Telefon: 02 31/12 05-2 82
Telefax: 02 31/12 05-3 55
Mobil: 01 72/20 57-4 69



© Copyright IBM Corporation 2001

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
ibm.com

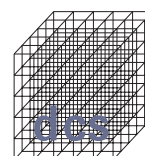
IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Das e-business Symbol ist eine Marke der International Business Machines Corporation.

SAP und R/3 sind eingetragene Marken der SAP AG.

mySAP.com und SAP sind eingetragene Marken der SAP AG.

Diese Erfolgsgeschichte basiert auf den vom Kunden bereitgestellten Informationen und verdeutlicht, wie ein bestimmtes Unternehmen IBM Produkte einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann.



IBM Form GK12-3715-0 (11/2001)