



Sportartikel-Einkaufsverbund optimiert Außendienstbindung mit mySAP CRM

Schnelle Einführung von Mobile Sales bei



„Steeb ist seit 1974 ein
verlässlicher Partner
von INTERSPORT.“

Thomas Danner, Bereichs-
leiter EDV und Kommuni-
kation bei INTERSPORT

Der renommierte INTERSPORT-Verbund nutzt die Funktionalitäten für Mobile Sales aus der SAP-Lösung mySAP Customer Relationship Management (CRM), um seine Handelsprozesse zu verbessern. Hierzu wurde mySAP CRM in die bereits im Einsatz befindliche Retail-Lösung nahtlos integriert. Der langjährige Implementierungspartner Steeb Anwendungssysteme begleitete das Einführungsprojekt.

INTERSPORT beliefert seine Mitglieder und Retailstores weltweit in über 25 Ländern mit Exklusivmarken für Sportartikel und Sportmoden wie z. B. Etirel, Techo Pro, McKinley und Pro Touch. Mit ständig verbesserten integrierten Informationssystemen unterstützt der Einkaufsverbund optimal Prozessabläufe, um sowohl den Anforderungen der Mitglieder als auch der Konsumenten gerecht zu werden. Im April 2003 wurde daher beschlossen, eine neue Unternehmenssoftware für den mit der Mitgliederbetreuung beauftragten Außendienst einzuführen. Die Entscheidung fiel auf mySAP CRM.

Vorgaben an ein leistungsfähiges System

Die Hauptanforderung an das System war, den im Außendienst tätigen Regionalleitern von INTERSPORT alle notwendigen Informationen zur Hand zu geben, damit diese ihre Aufgaben bestmöglich durchführen können. Dazu gehört das Managen von Aktivitäten, Absatzchancen und Aufträgen ebenso wie die Verwal-

tung von Mitglieder- und Wettbewerberdaten. Leichte Bedienbarkeit und Übersichtlichkeit stand ebenso im Fachkonzept wie Automatismen bei der Dokumentenverwaltung. Weitere Anforderungen waren die enge Verzahnung mit Microsoft Outlook, die Anbindung des bestehenden Business Warehouses sowie die Unterstützung von mobilen Endgeräten.

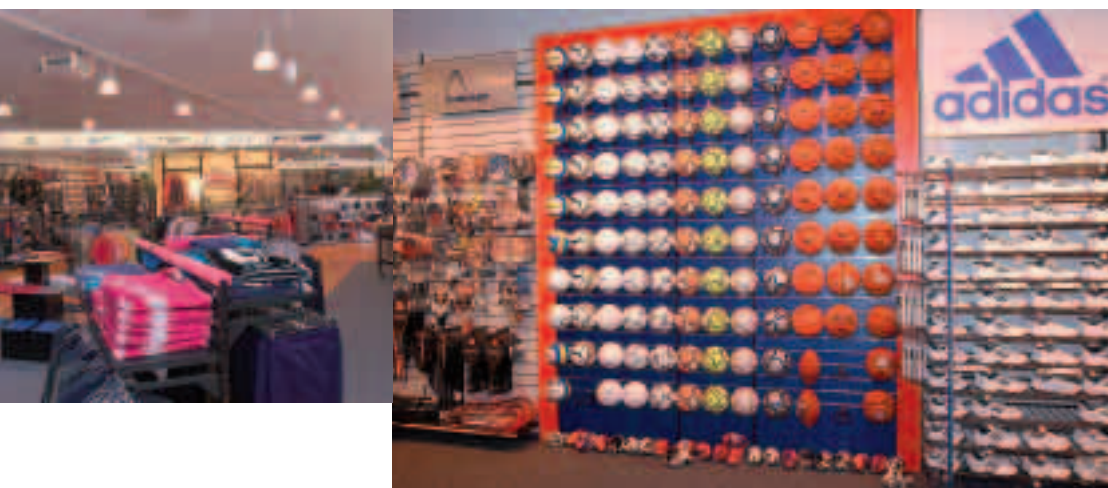
Integration mit vorhandenen Lösungen

Dies bedeutet, dass die Regionalleiter auch über ihren PDA, der mit mySAP CRM synchronisiert ist, ihre Mitgliederkontakte verwalten sowie Termine und Besuchsberichte pflegen. Somit stehen immer aktuelle Daten über sämtliche Mitgliederinformationen, wie z. B. Buchhaltungsdaten, Werbemaßnahmen und Schulungsmaßnahmen, zur Verfügung. Dadurch ist auch bekannt, in welcher Phase sich eine Geschäftsbeziehung befindet, welche Aktivitäten bereits durchgeführt wurden und welche Folgemaßnahmen noch notwendig sind. Mit der verbesserten Anbindung kön-

nen nunmehr die aktuellen Informationen der Regionalleiter auch optimal in der Zentrale – beispielsweise für zielgerichtete Kampagnen – genutzt werden.

Zugriff auf alle Daten

Nach der Konzeptphase fiel der Projekt-Startschuss im Mai 2003. Zu Beginn der Implementierung wurden Stammdaten und Zusatzinformationen sowohl aus dem R/3-Re-



INTERSPORT

tail-System als auch aus dem Alt-CRM-System in mySAP CRM übernommen, verdichtet und qualitativ verbessert. Danach wurde das zuvor eingesetzte CRM-System abgelöst und die Integration mit den sonstigen Systemen wie dem Business Warehouse durchgeführt. INTERSPORT steht damit ein einheitlicher Datenbestand zur Verfügung.

„Ein gutes Team, gute Konzeption und ein testbares Phasenmodell mit Prototypen waren die Grundlagen der Projektarbeit“, so Projektverantwortlicher Stephan Gemm von Steeb. Vier Key User von INTERSPORT, ein Mitarbeiter von der INTERSPORT IT sowie zwei Mitarbeiter von Steeb haben messbare Projektziele in drei zweitägigen Workshops erstellt und die Ergebnisse dokumentiert. Die Implementierung inklusive Datenübernahme dauerte nur circa 5 Monate.

„Um die Integrationsvorteile einer homogenen Softwarelandschaft zu nutzen, entschieden wir uns für mySAP Customer Relationship Management und das Systemhaus Steeb. Steeb hat sich in der Zusammenarbeit seit 1974 stets als kompetenter und verlässlicher Partner erwiesen, auf den INTERSPORT auch in Zukunft zählen kann“, fasst Thomas Danner, Bereichsleiter EDV und Kommunikation der INTERSPORT Deutschland eG, ein reibungsloses Projekt zusammen. (vh)



Best of Business



INTERSPORT ist weltweit die größte Leistungsgemeinschaft selbstständiger Sportfachhändler. Die INTERSPORT Deutschland eG mit ihrem Stammsitz in Heilbronn ist die größte mittelständische Verbundgruppe im deutschen und europäischen Sportfachhandel. In ihr sind in Deutschland derzeit 1.452 Mitglieder zusammengeschlossen, denen 1.755 Fachgeschäfte mit 500 bis 3.000 Quadratmeter durchschnittlicher Verkaufsfläche gehören.