



»Die Einfachheit und Flexibilität der individuellen Anpassung der Lösung mit ABAP-Kenntnissen haben uns überzeugt.«

*Joachim Deitz, Head of CRM Villeroy & Boch*

## VILLEROY & BOCH BESCHLEUNIGT MIT **ISEC7 MOBILITY FOR SAP CRM** SEINE PROZESSE.

### DER KUNDE



Villeroy & Boch hat seinen Hauptsitz in Mettlach im Saarland und Produktionsstätten in Europa, Mexiko und Thailand. Mit Produkten aus den Bereichen Bad und Wellness, Tischkultur ist das Unternehmen in 125 Ländern vertreten. Zum Sortiment gehören sowohl keramische Badkollektionen, Dusch-, Wannen- und Whirlpoolsysteme als auch Geschirr, Kristall, Besteck, Accessoires und Geschenkartikel. Das 1748 gegründete, börsennotierte Unternehmen blickt auf eine über 260-jährige Firmengeschichte zurück.

Derzeit beschäftigt Villeroy & Boch rund 7.840 Mitarbeiter weltweit und erzielte in 2012 einen Umsatz von 744 Millionen Euro.

Für die über 200 Außendienstmitarbeiter von Villeroy & Boch ist der jederzeitige Zugriff auf Daten von Kunden und Partnern essentiell. Es wurde darum eine mobile Kommunikationslösung gesucht, die dies gewährleistet und dabei weitere unternehmensspezifische Anforderungen erfüllt.

## DIE HERAUSFORDERUNG

Ziel war es, dem Außendienst auf Reisen schnelleren Zugriff auf relevante Informationen zu geben, ohne dass er sich via Notebook und mobiler Einwahl auf das Firmen-Netz und das CRM-System aufschalten muss. Auch sollte die Lösung zur Verbesserung der Kommunikation mit Kunden, Partnern und den eigenen Abteilungen beitragen.

Villero & Boch definierte konkrete Anforderungen und Features, darunter die einfache Suche von Partnern und Ansprechpartnern, Telefonieren direkt aus der Applikation, Anlegen von Interessenten und Ansprechpartnern, Pflege von Aktivitäten und Aufgaben, Bauobjekten und Opportunities, Reportingfunktion auf Partner- bzw. Gebietsebene, Bestandsanzeige/Verfügbarkeitsprüfung, Darstellung von Beziehungen, Anzeige und Pflege von Marketing-Attributen. Die neue Lösung sollte plattformübergreifend funktionieren.

## DER NUTZEN

Mit ISEC7 Mobility for SAP CRM sind alle relevanten CRM-Informationen jederzeit vom Außendienst mobil abrufbar. Die zeitraubende Vorbereitung von Kundenbesuchen durch das Erstellen von Ausdrucken entfällt. Aktivitäten und Daten lassen sich von unterwegs aus aktualisieren. Der Außendienst hat hiermit die Basis effizienter und schneller agieren zu können.

Darüber hinaus unterstützt und vereinfacht die mobile Applikation die Kommunikation mit Kunden, Partnern und auch den eigenen Abteilungen wie Vertriebsinnendienst und Marketing.

ISEC7 Mobility for SAP CRM ist dabei kostengünstig und leicht mit unternehmensinternen ABAP-Kenntnissen anpassbar.

## DIE LÖSUNG

Villero & Boch entschied sich für ISEC7 Mobility for SAP CRM. Sie gewährleistet den mobilen Zugriff auf Partner, Kunden- und Unternehmensdaten und beinhaltet alle geforderten Features.

Die eigene Cliententwicklung entfällt, ein elementares Feature für die Integration neuer Gerätetypen. Erweiterungen im Backend können mit Standard-ABAP durchgeführt werden, also mit eigenem Know-how. Dank Caching-Funktion stehen relevante Daten auch offline zur Verfügung. Berechtigte Außendienstmitarbeiter greifen auf Reports aus SAP BW zu, dies ist begrenzt auf definierte Partnerinformationen. Die gesamte Außendienstmannschaft der Bereiche Bad & Wellness und Tischkultur nutzt die App derzeit. Ihr Einsatz für den technischen Außendienst zur mobilen Bearbeitung von Reklamationen wird derzeit geprüft.



## ÜBER ISEC7

Die ISEC7 Group ist ein global agierender Anbieter von Dienstleistungen und Softwarelösungen im Mobility-Bereich. ISEC7 gehört zu den Vorreitern in der Mobilisierung von Unternehmens- und Geschäftsprozessen und zählt heute namhafte Unternehmen zu seinen Kunden. Das Unternehmen investiert kontinuierlich

in die Evaluierung und Weiterentwicklung neuer Technologien. Richtungsweisend sind die ISEC7-Lösungen B\*Nator und ISEC7 Mobility for SAP. B\*Nator, von BlackBerry prämiert als »Most Innovative Enterprise Application«, ist eine ganzheitliche, global einsetzbare Mobile-Device-Management-Lösung.

ISEC7 Mobility for SAP gewährleistet den mobilen Zugriff auf jedes beliebige SAP-Backend ohne zusätzliche Middleware. ISEC7 wurde 2003 in Hamburg gegründet und unterhält weltweit Standorte – darunter Deutschland, USA, Schweiz, Spanien und Brasilien.

ISEC7 GROUP

GERMANY – SWITZERLAND – SPAIN – USA – BRAZIL – HONG KONG – AUSTRALIA

INFO@ISEC7.COM, WWW.ISEC7.COM

**ISEC7**  
powered by innovation