

## Unternehmensprofil

maihiro ist Spezialist für die Gestaltung von Geschäftsprozessen in Vertrieb, Marketing und Service. International begleiten wir Unternehmen bei Prozessanalyse und -optimierung, CRM Softwareauswahl, Implementierung und Change Management. Als mySAP CRM Special Expertise Partner der ersten Generation nutzen wir unsere langjährige Erfahrung, um CRM Strategien von bisher über 25 Unternehmen erfolgreich umzusetzen. Unsere Berater und Gründer, zum Teil ehemalige SAP Mitarbeiter, pflegen ein europaweites Netzwerk in die Landesgesellschaften der SAP.

## Es berät Sie

Mark Roes

Geschäftsführer

Osterfeldstr. 86

85737 Ismaning bei München

Telefon: (0 89) 8 90 85 - 1 21

Telefax: (0 89) 8 90 85 - 1 00

E-Mail: [mark.roes@maihiro.com](mailto:mark.roes@maihiro.com)

Web: [www.maihiro.com](http://www.maihiro.com)

## Mission Statement

*CRM to Go, unser branchenspezifisches Vorgehensmodell für mySAP CRM Projekte, basiert nach einem kostenlosen Scoping Workshop auf einer fest planbaren Einführungszeit von circa 3 bis 8 Monaten und einer für unsere Kunden transparenten Kalkulation. Das hat in den letzten Jahren viele Unternehmen überzeugt.*



### SAP Solution Expertise

mySAP CRM (Online, Offline), SAP BW, Enterprise Portal, CIC, Netweaver, ERP-Integration

### SAP Industry Solution Expertise

Investitionsgüter, Fertigung, Objektgeschäft, Automobil, Konsumgüter, Pharma, Banking, Utilities

### Referenzen

Freudenberg, Hamberger, Techem, Audi, Merz Consumer Care, Pliva, DEG/KfW-Gruppe, MOL Hungarian Oil & Gas

# Merz setzt auf mySAP CRM

Die Merz Consumer Care GmbH, eine Tochtergesellschaft der Merz Pharma GmbH & Co. KGaA, bietet unter den Marken tetesept und Merz Spezial ein umfassendes Sortiment an Gesundheits-, Wellness- und Kosmetikprodukten. Die wichtigste Vertriebschiene sind Drogeriemärkte und der Lebensmitteleinzelhandel. Der Großteil der Produkte ist dem OTC-Markt zuzuordnen. Hier ist tetesept die Top-2 Marke (DM, LEH) und im Segment Badezusätze sowie Erkältungsprodukte Marktführer. Die bisher zur Vertriebssteuerung genutzte „Best-of-Breed-Anwendung“ konnte die Vernetzung von Key Account Management, Vertriebsinnen- und Außendienst nicht mehr im gewünschten Ausmaß gewährleisten.

Merz beschloss daher, seine SAP-Strategie mit einer Vertriebslösung auf Basis von mySAP CRM auszubauen und diese auf Basis von „CRM to Go für die Konsumgüterindustrie“ einzuführen. Dieses von maihiro entwickelte Vorgehensmodell erfüllt die Anforderungen des OTC-Geschäfts: Es umfasst branchenspezifische Vertriebsprozesse auf Basis des mySAP CRM Standards und garantiert eine kurze Projektlaufzeit. Das Projekt startete Mitte Juli 2004 und ging im Januar 2005 „live“. Momentan arbeiten rund 40, zukünftig 50 Vertriebsmitarbeiter mit mySAP CRM. Sie verfügen nun in jeder Verkaufsphase über eine Rundumsicht auf alle Kunden-, Produkt- und Auftragsdaten. Neue Daten, wie z.B. vom Innendienst gepflegte Produktinformationen, werden täglich zwischen der zentralen mySAP-CRM-Lösung und der SAP Mobile Sales-Anwendung des Außendienstes abgeglichen. Ebenso automatisiert übergibt der Außendienst seine Aufträge an die Logistik, die die Bestellungen termingetreu innerhalb von 24 Stunden ausliefert. Zudem können Innendienst und Marketing die vom Außendienst per Laptop erfassten Daten zur zielgenauen Vertriebssteuerung nutzen. Die Integration von mySAP CRM mit dem vorhandenen SAP R/3 und SAP BW ermöglicht dem Key Account Management und der Vertriebsleitung,

eine stets aktuelle Analyse von Umsatz-, Absatz- und Besuchsdaten.

Die strategische Planung von Merz Pharma sieht vor, mySAP CRM auf Basis von „CRM to Go“ auch bei den Tochtergesellschaften Merz Pharmaceuticals sowie Merz Dental einzuführen und international auszurollen.



## Kundenprofil

Die Merz Consumer Care GmbH ist eine Tochtergesellschaft der Merz Pharma GmbH & Co. KGaA. [www.merz.de](http://www.merz.de)

## Die Lösungen auf einen Blick

### 1. Herausforderung:

- Ablösung vorhandener „Best-of-breed“-Lösung zur Vertriebsunterstützung und -steuerung

### 2. Hauptnutzen:

- Unterstützung der Vertriebsprozesse mit mySAP CRM inkl. SAP R/3 und BW-Integration
- Schnellerer Informationsfluss zwischen Key Account Management, Außen- und Innendienst
- Optimierte Steuerungsmöglichkeiten der gesamten Vertriebsarbeit

### 3. Entscheidung für den SAP Partner:

- branchenspezifisches Beratungs- und Implementierungspaket „CRM to Go“
- mySAP CRM Special Expertise Partner der ersten Generation
- langjährige Erfahrung in der Gestaltung von Vertriebs-, Marketing- und Serviceprozessen