

# Maschinenbauer KSB digitalisiert Sales und Service mit SAP CRM

**Walldorf – 10. Juli 2018** – Der [KSB](#)-Konzern mit Sitz in Frankenthal setzt auf die CRM-Lösung von SAP zur Umsetzung seiner digitalen Strategie. Der weltweit führende Hersteller von Pumpen, Armaturen und Serviceleistungen für Verfahrens- und Gebäudetechnik, Wasser- und Abwasserwirtschaft sowie Energietechnik und Bergbau digitalisiert seine unternehmensweiten Vertriebs- und Serviceprozesse. Durch die Lösung und die Integration von SAP ERP profitiert der Service von einer schnelleren, effizienten Wartungs- und Reparaturarbeiten. Über 2.500 Vertriebsmitarbeiter können künftig in Echtzeit auf relevante Daten zugreifen und die Kundeninteraktion optimieren.

„Die KSB verfügt über sehr komplexe Service- und Vertriebsprozesse, die unsere bisherigen Lösungen an ihre Grenzen brachte“, erklärt **Hansen Willerding C4C Programmleiter von KSB**. „Die Implementierung der CRM-Lösungen von SAP war eine strategisch wichtige Entscheidung für uns und ein ausschlaggebender Schritt für unsere digitale Strategie. Unser Sales- und Service-Team kann jetzt direkt auf relevante Daten zugreifen, Prozesse schneller und effizienter abwickeln und unseren Kunden einen besseren und dem digitalen Wandel entsprechenden Service bieten. Damit bauen wir unsere Kundenorientierung weiter aus.“

KSB kombiniert die Lösungen SAP Sales Cloud und SAP Service Cloud für ein personalisiertes Customer Relationship Management (CRM) mit Echtzeit-Einblicken. Die Implementierung bei der KSB erfolgte durch die Unterstützung des SAP-Partners [Sopra Steria Consulting](#).

## Sales: Mobiler Datenzugriff zu jeder Zeit

Aufgrund steigender Komplexität und fehlender Flexibilität des bisherigen CRM-Systems, suchte die KSB nach einer neuen Lösung zur digitalen Transformation der Vertriebsabteilung und entschied sich für SAP. Im Oktober 2017 wurden die insgesamt über 2.500 Nutzer und Vertriebsmitarbeiter an das neue System angeschlossen. Durch die Anbindung an SAP ERP haben sie direkten Echtzeit-Zugriff auf alle Kundenstammdaten im Backoffice – von überall und über jedes Endgerät.

## Service: Von Papier zu Digital

Die KSB verfügt über eine breite aufgestellte Servicesparte, die sich in die Bereiche Wartung, Endstörung/Reparatur sowie Inbetriebnahme und Montage aufteilt. Die Service-Cloud-Lösung von SAP ersetzt die bisherigen Einzel-Systeme, die ein übergreifendes Datenmanagement unmöglich machten. Bisher manuell verwaltete Aufträge können seither komplett digital und effizienter abgewickelt werden. Jeder Service-Mitarbeiter der KSB-Pilotstandorte ist mit einem mobilen Endgerät ausgestattet, das ihm einen orts- und zeitunabhängigen Datenzugriff ermöglicht. Über Funktionen wie Spracheingabe kann er Informationen und Daten einfach in das System eingeben. Der KSB-Kunde profitiert ebenfalls von einem reibungslosen Prozess. So kann er beispielsweise Formulare direkt auf dem mobilen Endgerät digital unterschreiben. Nach dem erfolgreichen Abschluss der drei Service-Pilotprojekte in München, Pegnitz und Österreich erfolgt demnächst der unternehmensweite globale Roll-out.

Weitere Presseinformationen finden Sie im [SAP News Center](#). Folgen Sie SAP auf Twitter unter [@SAPdach](#).

## Ansprechpartner für die Presse:

Michael Baxter, SAP, +49 151 1719 6185, [m.baxter@sap.com](mailto:m.baxter@sap.com), CET

eloquenza pr gmbh, Ina Rohe, +49 89 2420380, [sapcustomerexperience@eloquenza.de](mailto:sapcustomerexperience@eloquenza.de), CET

[Pressebereich im SAP News Center](#); [press@sap.com](mailto:press@sap.com)

###

Sämtliche in diesem Dokument enthaltenen Aussagen, die keine vergangenheitsbezogenen Tatsachen darstellen, sind vorausschauende Aussagen wie im US-amerikanischen „Private Securities Litigation Reform Act“ von 1995 festgelegt. Wörter wie „vorhersagen“, „glauben“, „schätzen“, „erwarten“, „voraussagen“, „beabsichtigen“, „planen“, „davon ausgehen“, „können“, „sollten“, „werden“ sowie ähnliche Begriffe in Bezug auf SAP sollen solche vorausschauenden Aussagen kennzeichnen. SAP übernimmt keine Verpflichtung gegenüber der Öffentlichkeit, vorausschauende Aussagen zu aktualisieren oder zu korrigieren. Sämtliche vorausschauenden Aussagen unterliegen unterschiedlichen Risiken und Unsicherheiten, durch die die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von den Erwartungen abweichen können. Auf die Faktoren, die das zukünftige finanzielle Abschneiden von SAP beeinflussen könnten, wird ausführlicher in den bei der US-amerikanischen „Securities and Exchange Commission“ (SEC) hinterlegten Unterlagen eingegangen, unter anderem im letzten Jahresbericht Form 20-F. Die vorausschauenden Aussagen geben die Sicht zu dem Zeitpunkt wieder, zu dem sie getätigt wurden. Dem Leser wird empfohlen, diesen Aussagen kein unangemessen hohes Vertrauen zu schenken.

© 2018 SAP SE Alle Rechte vorbehalten.

SAP und andere in diesem Dokument erwähnte Produkte und Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE in Deutschland und anderen Ländern. Zusätzliche Informationen zur Marke und Vermerke finden Sie auf der Seite <http://www.sap.de/copyright>