

# S@PPORT

Entscheidungsgrundlagen für Auswahl, Installation und Betrieb von SAP\*-Lösungen

AUSGABE 3\_2021 | 9,50 EURO

ISSN 2190-118X

STELLEN-  
ANZEIGEN AUF  
SEITE 49

DOKUMENTENMANAGEMENT  
IM ZEICHEN DER DIGITALISIERUNG

## HOMEOFFICE FUNKTIONIERT NUR MIT DOKUMENTEN- AUTOMATISIERUNG

Mit dem Zwang, die Workflows für die Arbeitswelt der Covid-19-Pandemie neu zu organisieren und Mitarbeiter im Homeoffice in die Prozesse einzubinden, ändern sich die Anforderungen an das Dokumentenmanagement und an die Verlinkung von Schriftstücken, Verträgen oder der E-Mail-Kommunikation mit SAP.

AB SEITE 14



<b>TITEL</b>	Digitalisierter Rechnungseingang: Reibungslose Rechnungsbearbeitung aus dem Homeoffice	Seite 28
<b>SOLUTIONS</b>	„Cloud-Anwendungen sind überraschend heterogen, was die Vermessung angeht“	Seite 6, 33
<b>BRANCHEN</b>	Zutrittskontrollen mit SAP: Gebäudesicherheit in der Lebensmittelproduktion	Seite 42
<b>BRANCHEN</b>	SAP Cloud Platform: Nachhaltiger Umgang mit Lebensmitteln	Seite 44

# Verknüpfung von SAP ERP und Microsoft CRM

Das Bremer Unternehmen Gestra stellt für den Vertrieb eine bidirektionale Integration zwischen dem SAP-ERP-System und der vor Kurzem eingeführten CRM-Cloudlösung „Microsoft Dynamics 365“ her. Das ermöglicht den automatischen Austausch vertriebsrelevanter Informationen zwischen ERP und CRM nahezu in Echtzeit und ist ein weiterer Schritt zur Digitalisierung der Geschäftsprozesse. Die Einführung, die aufgrund der Corona-Pandemie remote erfolgte, ließ sich mithilfe von Orbis in nur drei Monaten abschließen.

Von Andreas Schaffry\*

**D**ie in industriellen Anlagen zur Erzeugung von Dampf, Strom und Wärme benötigten Armaturen und die Industrieelektronik, aber auch Behälter und Apparate zur Wärmerückgewinnung stammen in vielen Fällen vom Hersteller Gestra aus Bremen, einem Teil der Spirax-Sarco-Unternehmensgruppe. Der Vertrieb an Industriekunden rund um den Globus erfolgt in neun Ländern über eigene operative Vertriebsgesellschaften, in rund 60 Ländern über autorisierte Partner. Die Automatisierung und die Digitalisierung von Betriebsabläufen gehören zu den kritischen Faktoren, um die Marktposition nachhaltig zu festigen und auszubauen. Bei der Abbildung kaufmännischer Prozesse vertraut das Unternehmen seit Jahren auf die integrierte und sichere Arbeitsumgebung von SAP ERP inklusive der EDI-Abwicklung von Bestellungen, Rechnungen und Lieferavisen, mit Kunden aber auch mit Lieferanten und im Intercompany-Geschäft. Im Wareneingang gibt es zudem eine mobile Datenerfassung.

## Digitalisierung der Prozesse im Vertrieb

Nachholbedarf in puncto Digitalisierung bestand jedoch unter anderem im Vertrieb. Der Vertriebsaußendienst erfasste Informationen oder Bestellungen in Dokumenten und übermittelte diese per E-Mail an den Vertriebsinnendienst, wo sie ausgedruckt und von Hand in das



Bildquelle: Gestra AG

Gestra ist Teil der Spirax-Sarco-Unternehmensgruppe. Zu den Produkten gehören Armaturen wie Kondensatableiter sowie unterschiedlichste Ventile und Schmutzfänger. Sie gewährleisten den sicheren, zuverlässigen und wirtschaftlichen Betrieb von Dampf- und Heißwasseranlagen.

SAP-SD-Modul eingegeben werden mussten. „Das war nicht nur umständlich und zeitaufwendig, sondern auch feh-

leranfällig. Die CRM-Cloudlösung Microsoft Dynamics 365 macht damit Schluss“, sagt Andreas Schulz, Head of IT bei Gestra. Der Armaturenhersteller nutzt ein CRM-Template, mit dem bereits zahlreiche andere Töchter der Spirax-Sarco-Unternehmensgruppe arbeiten und das so weit wie möglich an die Prozessanforderungen im Unternehmen angepasst ist. Um den Digitalisierungs- und Automatisierungsgrad und damit die Effizienz und Transparenz der Vertriebsprozesse zu erhöhen, war es außerdem nötig, die CRM-Cloudlösung mit dem SD-Modul in SAP ERP bidirektional zu verknüpfen.

## Integration von SAP und Microsoft in drei Monaten

Da die IT-Abteilung stark ausgelastet war, suchte man einen externen IT-Partner, der über Know-how und Erfahrung sowohl im SAP- als auch im Microsoft-Dynamics-365-Umfeld verfügt. Orbis erfüllte diese Anforderungen am besten und bietet mit „Orbis SAP Integration ONE“ zudem eine eigene praxisbewährte Lösung zur bidirektionalen End-to-End-Integration von SAP ERP und Microsoft Dynamics 365 an. Durch die Zusammenarbeit zwischen dem internen Team und den Orbis-Experten konnte die Implementierung in drei Monaten und unter Einhaltung des veranschlagten Budgets abgeschlossen werden. „Dass wir die Implementierung in dieser rekordverdächtig kurzen Zeit durchführen konnten, war vor allem deshalb außergewöhnlich, weil sie aufgrund der Corona-Pandemie komplett remote erfolgen musste. Ohne das große Vertrauen zwischen unserem Projektteam und den Experten unseres Dienstleisters wäre das nicht

\*Dr. Andreas Schaffry ist IT-Fachjournalist in Weyarn.

möglich gewesen“, verdeutlicht Andreas Schulz.

### IT-gestützte statt manuelle Prozesse

Die Vorteile von Microsoft Dynamics 365 und dem automatischen bidirektionalen Austausch von Vertriebsinformationen zwischen dem CRM und dem ERP nahezu in Echtzeit machen sich deutlich bemerkbar. Der Vertrieb arbeitet heute durchgängig IT-gestützt und mit einer einheitlichen Datenbasis. Das wirkt sich nicht nur positiv auf die Datenqualität aus, sondern verbessert auch die Zusammenarbeit zwischen dem Innen- und dem Außendienst.

Über den auf iPads von Apple installierten CRM-Webclient greift der Außendienst online auf das CRM zu. Auf diese Weise können Mitarbeiter unterwegs Informationen zu einem Kunden per Fingerstreich abrufen und Daten sowie Bestellungen erfassen oder Besuchstermine planen. Alle Daten stehen auch dem zentralen Vertrieb in Bremen umgehend zur Verfügung.

### Transparenz durch CRM-ERP-Integration

Durch die bidirektionale End-to-End-Integration und den automatischen Austausch von Daten zwischen CRM und SAP ERP erübrigen sich manuelle Kopiervorgänge, was die Vertriebsprozesse strafft und effizienter macht. Das und die klare Sicht auf sämtliche vertriebsrelevanten Informationen und Vorgänge ist ein echter Mehrwert.

Erfasst der Vertrieb eine Opportunity in der CRM-Lösung, wird daraus im ERP per Knopfdruck direkt ein Angebotsdatensatz erzeugt und der weitere Ange-



### Andreas Schulz, Head of IT bei Gestra:

„Dass wir die Implementierung in dieser rekordverdächtig kurzen Zeit durchführen konnten, war vor allem deshalb außergewöhnlich, weil sie aufgrund der Corona-Pandemie komplett remote erfolgen musste.“



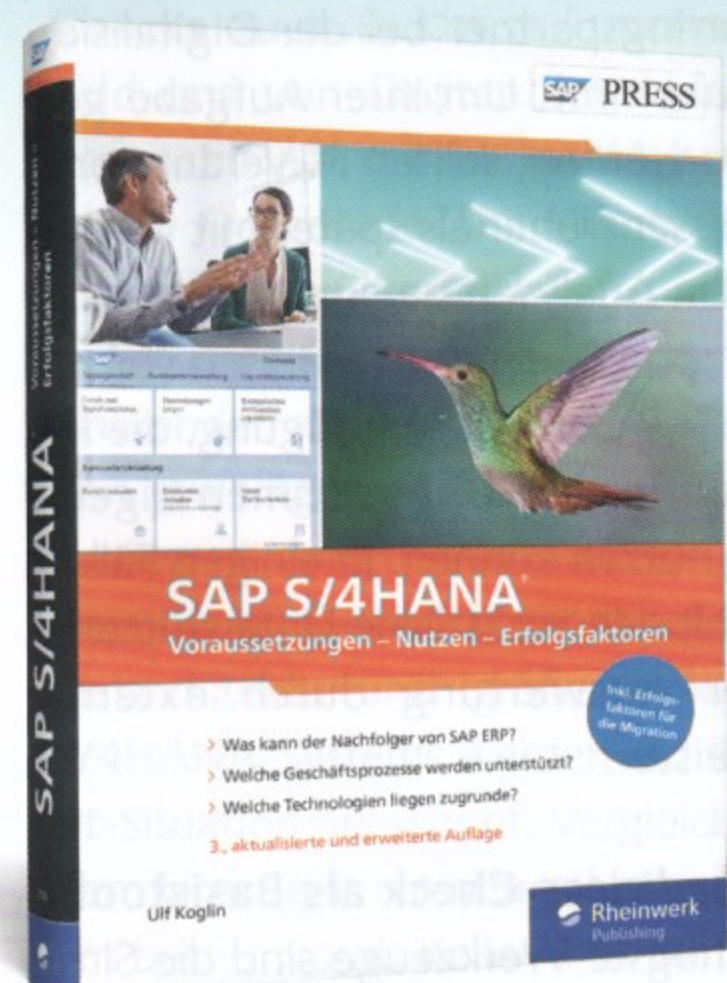
botsprozess findet ebenfalls im SAP-System statt. Aus der ERP-Lösung erfolgt die Rückmeldung zu Statusinformationen mit bestimmten Kennzahlen inklusive eines Links auf das Angebotsdokument, das in Form einer PDF-Datei in einer Archivlösung abgelegt ist. Wird aus der Opportunity schließlich ein Kunde, lässt sich dieser Statuswechsel aus dem CRM direkt in die Kundenstammdaten in der SAP-Software eintragen. Weitere Informationen zu einzelnen Kunden – Rechnungen, Gutschriften, offene Posten, Lieferscheine, Konditionen oder Mahnungen – kann der Vertrieb mit wenigen Mausclicks aus SAP ERP einholen.

### Digitalisierung geht weiter

Andreas Schulz zieht ein positives Fazit: „Mit der Einführung des CRM-Templates auf Basis von Microsoft Dynamics 365 Online im Vertrieb und der nahtlosen Verknüpfung mit SAP ERP haben wir einen weiteren wichtigen Schritt zur Digitalisierung der Geschäftsprozesse getan. Wir werden diesen Weg konsequent weitergehen.“

Um besseren Einblick in das Geschäft zu erhalten, visualisiert das Unternehmen den Vertriebs-Forecast mithilfe von „Microsoft Power BI“ aus dem CRM-Template der Muttergesellschaft übersichtlich in Dashboards. In Zukunft sollen mit diesem Analyse-Tool auch vertriebsrelevante Kennzahlen aus SAP ERP dargestellt werden. Darüber hinaus planen die Verantwortlichen die Einführung einer Computer Telephony Integration und digitaler Workflows. Erfolgt zum Beispiel die interne Abstimmung bei einer Kundenanfrage zu bestimmten Produkten workflowgestützt in einem digitalen Dokument, gewährleistet das Rechtssicherheit und es können Kosten für Druck und Papier eingespart werden. (cr) @

Anzeige



## Ihr Wegweiser für die neue Business Suite

»Schnell« und »einfach« soll sie sein, die neue SAP Business Suite 4 SAP HANA. In unserem Bestseller erfahren Sie, was Sie erwartet: Ulf Koglin erläutert Funktionen, Nutzen und Technologie des zukünftigen SAP-Standardsystems. Als Entscheider, Berater oder einfach Interessierter finden Sie Antworten auf Ihre Fragen rund um SAP S/4HANA. Inkl. Tipps für den erfolgreichen Umstieg.

Alle Bücher jederzeit auch als E-Book und Bundle:

[www.sap-press.de/5088](http://www.sap-press.de/5088)