



# t/customer: CRM-Einführung mit SAP Hybris Cloud for Customer



## Lufthansa Technik

### Der Kunde

Lufthansa Technik (LHT) ist einer der größten Anbieter für MRO (Wartung, Reparatur und Überholung) sowie Modifikationen in der zivilen Luftfahrtindustrie. Mit sieben Geschäftsfeldern (Wartung, Überholung, Geräteversorgung, Triebwerke, Fahrwerke, VIP Services und Original Equipment Innovation) und mehr als 20.000 Mitarbeitern weltweit wurden im Jahr 2015 5,1 Mrd € Umsatz erzielt.

### Die Herausforderungen des Kunden

- Druck zur Verlagerung in Niedriglohnländer; andererseits sind Dienstleistungen „Made in Germany“ am Weltmarkt gefragt
- Flugzeug-, Triebwerks- und Gerätehersteller („OEMs“) bieten zunehmend selbst auch MRO-Dienstleistungen an
- Umsetzung einer neuen Sales-Strategie aufgrund dieser stark veränderten Anforderungen, wie z.B. Mobility
- Maximierung der Transparenz des Sales-Cycles über alle Kategorien und Territorien

### Das Projekt

Einführung von SAP Hybris Cloud for Customer als zentrales CRM-System (t/customer) sowie technische und fachliche Integration in die LHT Systemlandschaft. Folgender Funktionsumfang war zu implementieren:

- Sales (Opportunity Management, Reporting, Pipeline Reporting)
- Marketing (Target Groups, Campaign Management)
- Complaint Management (Abbildung der auftraggeberseitigen Rechnungs-Beschwerden)
- Diverse Links/„Mash Ups“ zu anderen Systemen (z.B. BW, Internet, Intranet)
- Customer Service (LHT spezifische Lösung zur Daten-Bereitstellung für den Kundendienst)
- Austausch von Daten (Echtzeit) aus dem ERP und operativen LHT-Systemen über die Middleware (Bsp. Rechnungsdaten, Mahnsperre, Export-Kontroll-Lösungen)

### Die Ziele

- Reduzierung des Aufwands für System-administration, Wartung und Release-pflege durch standardisiertes CRM-System
- Hohe Verfügbarkeit und einfachere Skalierbarkeit durch eine cloudbasierte Lösung



### SAP-Kompetenz

SAP und Lufthansa Industry Solutions können auf eine langjährige enge strategische Partnerschaft zurückblicken. Ihr Erfolg beruht auf vielen gemeinsamen Projekten sowohl bei der Lufthansa Group als auch in den unterschiedlichen Zielbranchen wie u. a. Industrie, Automotive und Logistik. Diese SAP-Kompetenz und -Erfahrung werden durch permanente SAP-Zertifizierungen sowie den Partnerstatus SAP Silver Partner im Bereich Service manifestiert. Mit SAP-Spezialisten in allen Modulen betreut Lufthansa Industry Solutions von der Planung über die Einführung bis zum Betrieb alle Phasen von SAP IT-Projekten. Dabei ist umfassendes Know-how über alle Module, Entwicklungstools sowie auch insbesondere die neuen Technologien der SAP vorhanden.

## Die Herausforderungen des Projekts

- Individuelle Integration und Anpassung der neuen cloudbasierten CRM-Anwendung in die bestehende ERP-Systemlandschaft
- Beachtung des Standards der SAP Hybris Cloud for Customer-Standardlösung
- Aufbau einer Systemarchitektur unter Einhaltung der strengen Security-Richtlinien der LHT

## Der Beitrag von Lufthansa Industry Solutions im Projekt

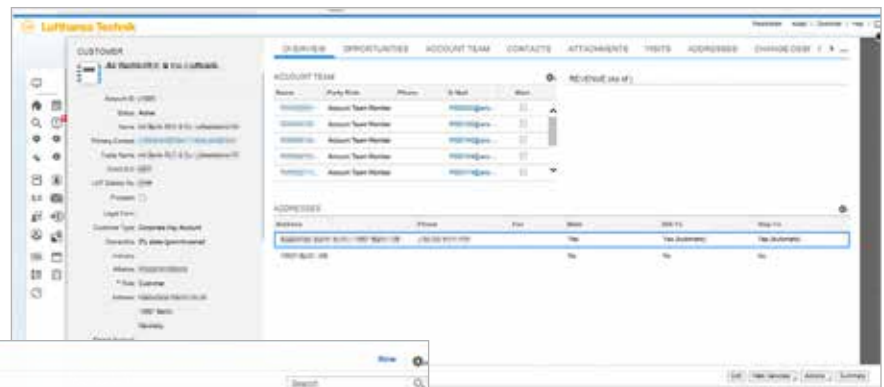
- Projektleitung mit den Schwerpunkten Business Blueprint, Beratung, QM und IT-Integration
- Analyse, Design und Umsetzung aller Schnittstellen in Zusammenarbeit mit SAP (Schwerpunkt SAP ERP und Middleware)
- Konzeption und Durchführung der Daten-Migrationen
- Testmanagement und Durchführung

## Der Nutzen von SAP Hybris Cloud for Customer

- Ständiger Zugriff auf aktuelle Daten von Kunden, Kontakten und Projekten von unterwegs
- Hohe Verfügbarkeit, einfache Skalierbarkeit und geringe Release- und Wartungskosten im Vergleich zu einer on-Premise Lösung.
- Professionelle Cloud-Computing-Lösung mit Rechenzentren in Deutschland durch einen erfahrenen Anbieter
- Volle Unterstützung von Smartphones und Tablets
- Integration von Outlook

## Warum mit Lufthansa Industry Solutions?

- Hohe Expertise in den MRO Prozessen und bei der Implementierung von CRM Software
- Ausgeprägte Projektmanagement-Kompetenz
- Erfahrung in Projekten mit internationaler Beteiligung (Sprachen, kulturelle Besonderheiten, Zeit-zonen etc.)
- Enge partnerschaftliche langfristige orientierte Zusammenarbeit mit Fachbereich und IT des Kunden
- Umfangreiche Erfahrungen als Systemintegrator



ACCOUNTS: ALL (7/220)

Name	City	Stk Country	Primary Contact	Territory	Role	Status	Account ID	LHT...	Tr...	L	F
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...