

## RAFI setzt auf Customer Experience mit SAP

Case Study



### „Ein Sales Cloud Projekt wie aus dem Bilderbuch“

Unkomplizierte und effektive Optimierung des Kundenmanagements

RAFI ist seit über 100 Jahren Pionier in der Mensch-Maschine-Kommunikation. Das mittelständische Unternehmen entwickelt, konstruiert, produziert und vertreibt an nahezu allen wichtigen Industriestandorten der Welt Lösungen für die Mensch-Maschine-Kommunikation. Der Vertrieb bewegt sich bei RAFI in einem komplexen Spektrum aus klassischem Standardkomponentenhandel bis hin zu individuellen Komplettlösungen. Aus mehre-

ren Gründen entschied sich RAFI, diesen Vertriebsweg in Zukunft mit der SAP Sales Cloud zu gehen: Strategisches Wachstum, die Neuausrichtung des Vertriebs und die Synchronisierung der Vertriebsaktivitäten, Effizienzsteigerungen im Kundenmanagement und eine stärkere Fokussierung auf die Leadbearbeitung. Mit der Sybit als Partner wurde daraus ein Digitalisierungsprojekt wie aus dem Lehrbuch.

# RAFI

**Unternehmen:** RAFI GmbH & Co. KG  
**Hauptsitz:** Berg/Ravensburg  
**Branche:** Mensch-Maschine-Kommunikation  
**Mitarbeiter:** 2.000  
**Lösungen:** SAP Sales Cloud



## Ausgangspunkt

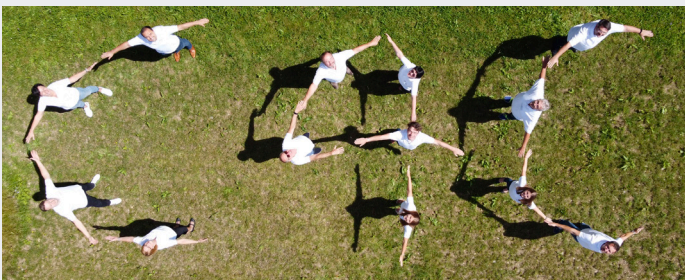
Im CRM-Bereich nutze RAFI bisher ein System, das die Anforderungen des ständig wachsenden, innovativen Unternehmens nicht mehr erfüllen konnte. Es ließ sich nicht gruppenweit nutzen, hatte keine Integration in das ERP, war lediglich auf Deutsch verfügbar und durch viele Adaptionen so unflexibel, dass Rollouts in anderen Standorten mit großem Aufwand verbunden waren. Ein durchgängiger Prozess von Marketing über Vertrieb war so nicht gewährleistet – für RAFIs Kundenorientierung eine unbefriedigende Lösung. RAFI blickte daher konsequent nach vorn: Mit der zunehmenden Größe war der Ruf nach einem

global einheitlichen Auftreten und Agieren am Markt immer dringlicher. Ein wesentlicher Treiber bestand in dem Bedarf der gruppenübergreifenden Kommunikation und entsprechendem Reporting, um eine größtmögliche Transparenz zu schaffen. Die 360° Sicht auf den Kunden, und dies weltweit, war die Motivation zur Einführung der SAP Sales Cloud. Sie bietet RAFI all das auf direktem Weg, ohne die Notwendigkeit aufwändiger Anpassungen: transparente und standardisierte Datennutzung, Forecasting, KPI-Analysen und Measurements.

## Projektdetails

- 6 Monate Projektlaufzeit
- Juni 2020: Go-Live Sales Cloud in der Zentrale in Berg, inkl. Lead-to-Opportunity Funktionen
- Keine Entwicklung nötig, alle Prozesse im Standard gelöst
- 360° Kundensicht, volle Transparenz für Vertrieb und Marketing auf Marktdaten
- Trotz technischer Hürden erfolgreiche Anbindung der Telefonanlage, Outlook-Anbindung, Datenmigration aus Altsystem und Datenbereinigung
- Integration aller Sparten: Komponenten (Standard und Kataloggeschäft), Systemgeschäft, EMS
- Start mit 80 Usern, sukzessive Integration weiterer Standorte in Deutschland und international

Das CRM-Team von RAFI



## Ergebnisse und Highlights

- **Zahlreiche konkrete Verbesserungen:** Ablösung von Einzellösungen, Excel und Fremd-Tools; Optimierung der Vertriebsprozesse; Schaffung effizienterer Arbeitsbedingungen.
- **Große Vorteile vor allem im Lead- und Opportunity-Prozess:** Über alle Bereiche hinweg einheitliche und effektive Bearbeitung und Weiterentwicklung der Leads, deutlich optimierter Fokus auf Verkaufschancen.
- **Optimales Team-Setting:** Ein entscheidungsbefugtes Team aus Marketing, Vertrieb und IT bei RAFI sorgt im Projekt für eine sehr schnelle und fehlerfreie Umsetzung; ein eigenes Begleitungsteam für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzt sich intensiv mit dem System auseinander, gibt intern Schulungen für die User und schafft schnell hohe Akzeptanz.
- **Agile Sybit-Methodik entscheidender Erfolgsfaktor:** Obwohl das Projekt nahezu vollständig remote stattfindet, sorgt das agile Vorgehen für sehr hohe Transparenz; durch hochfrequente Kommunikation und einer festen RAFI-Mitarbeiterin im Sybit-Team wachsen beide Seiten in kürzester Zeit eng zusammen.
- **Fokus auf das Wesentliche:** Durch die volle Konzentration auf die Features, die in kurzer Zeit spürbare Benefits bringen, kann nah am Standard gearbeitet werden und das Projekt schnell und reibungslos durchgeführt und realisiert werden – in Budget und in Time.

## Ausblick

Mit der SAP Sales Cloud stellt RAFI seine Kunden noch stärker in den Mittelpunkt. Nach dem Initialprojekt in Berg/Ravensburg folgen jetzt die Rollouts für die nationalen und internationalen Tochterfirmen. Damit ist jedoch noch nicht Schluss. Das Unternehmen setzt für die Zukunft auf eine durchschlagende Customer Experience mit weiteren

Features. Zusätzliche SAP Customer Experience Lösungen sind bereits im Gespräch. Die Planung für weitere Projekte gemeinsam mit Sybit ist in vollem Gange, vor allem, um die Bereiche Lead-Nurturing, Lead Qualifizierung, Lead-Automation und Marketing Automation zu optimieren.



[Die Zusammenarbeit zwischen RAFI und Sybit war wirklich außergewöhnlich. Beide Seiten waren hoch motiviert und sind in kürzester Zeit zu einem gemeinsamen Team zusammengewachsen. Das hat letztlich zu einer sehr schnellen und unkomplizierten Einführung des CRM Systems, der SAP Sales Cloud, geführt, die von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern voll akzeptiert wird.]

Tatjana Schweitzer, Head of Marketing bei RAFI

## RAFI

RAFI ist ein mittelständisches Unternehmen, das Bodenständigkeit und internationale Innovationen vereint. RAFI entwickelt, konstruiert, produziert und vertreibt leistungsstarke Lösungen für nahezu jeden Moment der Mensch-Maschine-Kommunikation – von einfachen Tasten bis hin zu hochkomplexen Touchsystemen. Als Standardlösungen oder nach individuellen Anforderungen.



## Sybit

Sybit ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als SAP Platinum Partner und Top 20-Digitalagentur in Deutschland entwickelt Sybit Lösungen, die sämtliche End-to-End-Prozesse der Customer Journey abbilden. Mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee beschäftigt Sybit über 250 Mitarbeiter. Über 300 Konzerne und weltweit agierende mittelständische Unternehmen vertrauen auf die Expertise des SAP-Beratungshauses.

## Haben Sie noch Fragen? Wir freuen uns über Ihre Kontaktanfrage!



**Jennifer Bertsche**  
Inside Sales Executive  
+49 (0)7732 9508-2000  
sales@sybit.de

**Sybit GmbH**  
St.-Johannis-Str. 1-5  
78315 Radolfzell  
www.sybit.de

Wir unterstützen Sie gerne, sowohl bei den ersten Schritten vor einem Projektstart als auch bei Einführung, Integration, Schulung und Wartung. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf – für ein erfolgreiches Projekt.



CS-20Q2-003 | Stand: 09.2020

Bildnachweise:  
RAFI