



Digitale Transformation eines Pionierverbandes

Skalierendes CRM-System wird dem Wachstum von B.A.U.M. e.V. gerecht und bietet eine klare Vision für die Zukunft



„Die Fairness, das Engagement und die Offenheit von abat in allen Belangen, gepaart mit der digitalen Expertise und der Präzision im Projektmanagement, haben uns zu 100% überzeugt.“
Yvonne Zwick,
Vorsitzende von B.A.U.M. e.V.

Auf einen Blick



B.A.U.M. e.V.



Netzwerk – Bundesdeutscher Arbeitskreis für umweltbewusstestes Management



Hamburg



knapp 800 Mitgliedsunternehmen

Das Unternehmen

Der Bundesdeutsche Arbeitskreis für umweltbewusstestes Management, abgekürzt B.A.U.M., wurde 1984 von Dr. Georg Winter und Prof. Dr. Maximilian Gege in Hamburg gegründet. Als Netzwerk setzt sich B.A.U.M. e.V. dafür ein, ein zentrales Thema voranzubringen: eine lebenswerte Zukunft durch nachhaltiges Wirtschaften innerhalb der planetaren Grenzen. Mit knapp 800 Mitgliedern ist B.A.U.M. eine auf Bundes- und europäischer Ebene präsenste Stimme nachhaltig wirtschaftender Unternehmen und eine treibende Kraft für die sozial-ökologische Marktwirtschaft.

Die Herausforderung

B.A.U.M. e.V. stand vor enormen Herausforderungen: Eine klare Strategie zur Prozessdigitalisierung fehlte, ebenso eine systemkoordinierende Stelle zur Integration unterschiedlichster Gewerke. Dazu war die vorhandene CRM-Lösung nicht mit der neu geschaffenen Plattform des Digitalen B.A.U.M. kompatibel und es gab keine zertifizierten

Standardschnittstellen. Außerdem benötigte B.A.U.M. eine zukunftssichere Lösung, die ohne intensive IT-Kenntnisse funktioniert. Aus allen diesen Gründen wandte man sich an abat, den langjährigen und bewährten Partner mit Branchen- und Digitalexpertise. Neben dem Culture Fit schätzte B.A.U.M. e.V. dabei das dynamische und agile Projektmanagement von abat.

Die Lösung

Da B.A.U.M. nicht genügend eigene Ressourcen besaß, bot abat die SAP Sales Cloud als SaaS-Lösung an. Mit SAPs zertifizierter DSGVO/ISO-Konformität sowie Rechenzentren in Deutschland bietet diese Lösung einen umfassenden Kundenüberblick, Optimierung für Mobilgeräte, intelligente Analysen und standardisierte API-Schnittstellen.

Das Projekt

Nach einer Vorbereitungszeit Ende 2022, in der alle Beteiligten nicht wirklich wussten, was auf sie zukommen sollte, begann das Jahr 2023 mit einem tollen und intensiven Start. Vier Tage Auftragsklärungsworkshops, in denen User Journeys und Bedürfnisse herausgearbeitet und gemeinsame Ziele geklärt wurden, waren der Auftakt für zehn arbeitsintensive Wochen, an deren Ende die Einführung



nach SAP Activate stand. abat investierte viel Herzblut und unterstützte die beteiligten Kolleg*innen des B.A.U.M. in allen Belangen des Projektes. Das zeigte sich daran, mit welcher Teamstärke abat zu den Kick-off-Workshops erschien, an den klaren und deutlichen Ankündigungen, die vermittelten, mit welcher Energie auch B.A.U.M.-Mitarbeitende ihren Teil beitragen mussten, damit das Projekt zum Erfolg geführt werden konnte. Es gab für den Auftraggeber aber auch einige Überraschungen, die er sich vorher nicht so vorgestellt hatte.

Beispielsweise lief die Stammdatenmigration parallel zu drei Sprints auf Seiten von abat, was natürlich personelle Ressourcen band. Die Expert*innen der abat kümmerten sich in dieser Zeit um die Systembereitstellung, den Systemaufbau nach Best Practice, die B.A.U.M.-spezifische Feinkonfiguration in besagten drei Sprints und führten die Migration in das Produktivsystem über das SAP-Transportwesen durch. Während dieser Zeit stimmten sich die Entwickler mit dem weiteren Partner Intuitive AI, dem Entwickler der digitalen B.A.U.M.-Plattform ab, damit elementare Funktionalitäten, wie die Übertragung der Registrierungsdaten in die Sales Cloud und das digitale Veranstaltungsmanagement optimal ineinandergreifen konnten.

Nach einer reinen Projektlaufzeit von zehn Wochen ging das System live und seitdem wird nur noch an Feinheiten gefeilt, verbessert und Features freigeschaltet, die sich nun in der konkreten praktischen Anwendung als Bedarf herausstellen. Inzwischen wurde das Projekt offiziell abgeschlossen und fast das gesamte Team der abat kam ein letztes Mal nach Hamburg, was B.A.U.M. als hohes Maß an Wertschätzung und Partnerschaftlichkeit empfand. Abschließende Fragen konnten geklärt, das Projekt reflektiert und der Erfolg gefeiert werden.

Für B.A.U.M. e.V. lautet das Fazit: „Wir haben viel gelernt, auch über uns und unsere Leistungsfähigkeit und würden wieder mit abat zusammenarbeiten. Die Fairness, das Engagement und die Offenheit in allen Fragen, gepaart mit der digitalen Expertise und der Präzision im Projektmanagement überzeugen zu 100%.“

Die Resultate

Ein wichtiger Meilenstein war die Umstellung vom alten auf das neue CRM-System. Es werden nur noch heiße Kontakte in die Datenbank aufgenommen, wodurch Misserfolge und unnötige Frustrationen

reduziert werden. Informationen, die früher verstreut und oft schwer zugänglich waren, sind jetzt leicht auffindbar und können von den relevanten Personen innerhalb der Organisation abgerufen werden. Darüber hinaus hat das neue CRM-System das Lead Management von B.A.U.M. e.V. revolutioniert. Früher gab es viele verpasste Gelegenheiten und ineffiziente Prozesse, heute gibt es klare Mechanismen und Abläufe für die Nachverfolgung und Pflege von Leads. Drei Verbesserungen sind besonders hervorzuheben:

1. Die Mitgliederzahl von B.A.U.M. e.V. ist gestiegen. Dies zeigt nicht nur, dass das neue System attraktiver und benutzerfreundlicher ist, sondern auch, dass die Organisation in der Lage ist, effektivere Marketing- und Mitgliederbindungskampagnen durchzuführen.
2. Es gibt eine deutlich höhere Interaktionsrate im Netzwerk. Die Mitglieder sind aktiver, teilen mehr Inhalte und beteiligen sich stärker an Diskussionen und Veranstaltungen. Dies fördert den Gemeinschaftssinn und macht das Netzwerk insgesamt lebendiger und wertvoller für alle Beteiligten.



„Die abat AG hat unser gesamtes Team für SAP Customer Experience begeistert und den Projektverlauf an entscheidenden Stellen absolut positiv beeinflusst. Mit dem neuen System sind wir nun endlich in der Lage, unsere Lead-to-Cash-Prozesse projektübergreifend zu optimieren.“

Jan Koch,
Projekt Manager B.A.U.M. e.V.

3. Schließlich ist die Produktivität des B.A.U.M. e.V.-Teams deutlich gestiegen. Mit schnellerem Zugriff auf Daten, klaren Prozessen und einem System, das Spaß macht, hat das Team seine Arbeitsweise optimiert und schafft nun mehr in kürzerer Zeit.

Die Umstellung auf die neue Lösung war auch eine gute Gelegenheit, die Partnerschaft zwischen B.A.U.M. e.V. und abat zu festigen. Unsere Teams arbeiteten eng zusammen, jeder brachte seine spezifischen Stärken und Kompetenzen ein. Es wurde schnell klar, dass die Kombination unserer beiden Expertisen zu einem überlegenen Produkt führt. Das hybride Arbeitsmodell, das wir während des Projekts verfolgten, erwies sich als besonders effektiv. Es stieß auf breite Zustimmung und förderte sowohl die Effizienz als auch die Kreativität in der Umsetzungsphase.

Ergebnisse



Optimierung der Vertriebsprozesse:
Einführung von Sales Automation für effizientere Abläufe.



Effizientes Lead Management im Ökosystem B.A.U.M. e.V.:
Integration von SAP Sales Cloud und der digitalen B.A.U.M.-Plattform mittels SAP-Standardschnittstellen. Event-Landing Pages generieren Leads für Partner und Mitglieder, die direkt in der Sales Cloud konsolidiert und dann effizient bearbeitet werden.



Kundenverständnis verbessert:
Erhöhte Transparenz und tiefere Einsichten in Kunden- und Mitgliederinformationen.



Zentrales Kundenmanagement für dezentrale Teams:
Digitale Unterstützung ermöglicht optimierte Zusammenarbeit, einschließlich Task-Zuweisung in einer dezentralen Organisationsstruktur.



Verbesserte Customer Experience:
Erhöhte Mitgliederzufriedenheit und weniger Kündigungen. Optimierung der Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern.

ÜBER UNS

abat

Die abat Gruppe, 1998 gegründet, ist SAP-Dienstleister, innovativer Softwareentwickler und Anbieter von Komplettlösungen für die softwaregestützte Prozessoptimierung –

vor allem in den Kernbranchen Automotive und Diskrete Fertigung sowie in logistischen Prozessen und der Fertigungssteuerung. Mit unseren sechs Leistungsbereichen verschaffen wir Unternehmen den Freiraum, den sie für neue Ideen, effiziente Prozesse und zukunftsweisende Lösungen benötigen.

Im Leistungsbereich **consult** beraten und begleiten wir Sie in allen Phasen eines SAP-Projektes – von der Konzeption über die Implementierung bis zum Betrieb Ihres SAP-Systems. Dank abat **manufacture** erhalten Sie digitale Hochverfügbarkeitslösungen zur Produktionssteuerung im Bereich der komplexen Fertigungsindustrie. Mit abat **transform** bieten wir innovative und einzigartige Lösungen, die Sie besonders machen: von AI über Cloud bis zu X-Reality. Der Bereich **plm** hält übergreifende Prozessberatung bereit, mit dem Ziel, einen durchgängigen Datenfluss über PLM, ERP und MES zu erreichen. Angebote aus dem Bereich **protect** helfen Kunden dabei, Informationen zu schützen sowie Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität in Geschäftsbeziehungen zu bewahren. Und schlussendlich beraten unsere Expert*innen des Bereichs **sustain** u.a. dazu, wie sich Nachhaltigkeit sowie die Berichterstattung darüber strategisch und strukturell im Unternehmen verankern lassen.



ANSPRECHPARTNER

Jendrik Suske

Senior Consultant

jendrik.suske@abat.de

Klassifikation: öffentlich

abat | An der Reeperbahn 10 | 28217 Bremen | +49 421 43 04 60 | www.abat.de