

Energieschub im Vertrieb

Case Study



Die Von Roll Gruppe bewegt sich in der dynamischen Energiebranche. Um mit den schnellen Marktveränderungen mithalten zu können, führte das Unternehmen ein CRM-System ein, das im Vertrieb nun eine geballte Ladung an Energie freisetzt. Das Kerngeschäft der Von Roll umfasst die Herstellung von Produkten und Systemen für die sichere Übertragung von Energie. Über 2.000 Kunden auf der ganzen Welt werden von der global aktiven Firma mit Hauptsitz im Kanton Solothurn betreut. Um den Überblick über die

gesamte Sales-Pipeline zu vereinfachen und die Kundenbetreuung zu verstärken, hat sich Von Roll für einen kräftigen digitalen Energieschub im Vertrieb entschieden. Mit einem Cloud-CRM-System optimiert das Unternehmen nun laufend seine Sales-Prozesse. Ein wichtiger Schritt, insbesondere im Hinblick auf die fortschreitende Elektrifizierung und Automatisierung. Heute sind sämtliche Vertriebsprozesse im ERP- und CRM-System integriert und der Vertrieb kann sich jetzt fokussierter auf seine Kunden und die Entwicklung von Neugeschäften konzentrieren.

vonRoll

Ausgangslage

Im Jahr 1803 wurde in Solothurn die Firma Eisenwerke der Handelsgesellschaft gegründet. Mit der Gewinnung und Verarbeitung von Roheisen war das Unternehmen schon im ersten industriellen Zeitalter am Puls der Zeit. Heute heißt das Unternehmen Von Roll und ist überall dort tätig, wo Energie erzeugt, genutzt und übertragen wird. Mit der Industrialisierung des Glimmers legte Von Roll einen wichtigen Meilenstein für die Elektrifizierung von heute. Der globale Technologieführer fokussiert sich auf Produkte und Systeme zur Erzeugung und Übertragung von elektrischer Energie sowie für industrielle Anwendungen. Einer der wichtigsten Geschäftsbereiche ist die elektrische Isolation, die unter anderem bei Generatoren und Transformatoren eine zentrale Rolle spielt.

Sich neu erfinden

In der über 200-jährigen Firmengeschichte hat sich das Industrieunternehmen immer wieder neu erfunden, wie Thomas Vetterle, Head of Global Internal Sales bei Von Roll, verrät: "Wir möchten unseren Kunden massgeschneiderte Lösungen anbieten. Schlagworte sind hier die Automatisierung, E-Mobilität oder erneuerbare Energien. Wir bewegen uns in einem sehr preissensiblen Umfeld, da muss

man seine Kunden und Produkte sehr genau kennen. Ein leistungsstarkes CRM-System ist entscheidend, da es unsere Vertriebsmitarbeitenden bei der Erarbeitung der Value Proposition und der Entscheidungsfindung unterstützt." Das Unternehmen überholte im Jahr 2018 seine gesamten Vertriebsprozesse mit einem neuen CRM-System, um neue Marktpotentiale gezielt zu bearbeiten.

Innovationsschub

"Uns fehlte ein System, das kundenbezogene Daten nicht nur sammelt, sondern auch sinnvolle Interaktionen rasch ersichtlich macht. Über den gesamten Kunden-Lifecycle hinweg, beginnend beim ersten Kundenkontakt", erinnert sich Thomas Vetterle. Bis zu diesem Zeitpunkt gab es nur gewisse losgelöste CRM-Komponenten im Betrieb. Das Opportunity Management beispielsweise war in einer programmierten Exceldatei hinterlegt. "Eine Zeile stand für eine Opportunity. Kundenbeziehungen konnten so natürlich nur erschwert gepflegt und analysiert werden", so Vetterle. Als übergeordnetes Ziel sollte das neue CRM also Transparenz und Struktur in den Vertrieb bringen sowie die interne Zusammenarbeit fördern.



["Ein leistungsstarkes CRM-System ist entscheidend, da es unsere Vertriebsmitarbeitenden bei der Erarbeitung der Value Proposition unterstützt."]

Thomas Vetterle, Head of Global Internal Sales Von Roll

Zielsetzung

Prozesse effizienter zu gestalten, ist ein wichtiger Pfeiler der Digitalisierungsstrategie des Branchenführers. Aus diesem Grund löste Von Roll unter Urs Trösch, Head of Business Application Services, ihr altes ERP-System erfolgreich mit der SAP-Lösung ECC ab – die Grundlage für weitere Innovationsschritte. Dass die nächste Optimierung im Vertrieb getätigt werden musste, stand außer Frage. "Jedes Unternehmen lebt von der Topline, der Verkauf spielt in dieser Hinsicht eine zentrale Rolle. Deshalb suchten wir für unseren Vertrieb ein Instrument, das sämtliche Opportunities und Leads abbildet und uns jederzeit einen Überblick ermöglicht", so Trösch.

Mit Blick auf die Zukunft

Im Hinblick auf den Transformationsprozess der Von Roll spielte noch eine andere Komponente in den Entscheidungsprozess, wie Vetterle ergänzt. "Unsere Produkte sind vielfältig einsetzbar. Wir benötigen daher eine Software, welche uns dabei unterstützt, schnell und agil in neue Märkte einzusteigen und Erfolgsgeschichten zu replizieren. Das konnten wir mit unseren ehemaligen CRM-

Komponenten nicht mehr abdecken." Das Unternehmen wuchs, die Prozesse und Mitarbeitenden hinkten hinterher. "Was in Zukunft passiert, war kaum greifbar. Mit dem neuen System wird einerseits die gesamte Kundenhistorie abgebildet und andererseits zukunftsgerichtete Reportings basierend auf der Sales-Pipeline generiert. Darauf können wir unsere zukünftigen Entscheidungen besser stützen", so Vetterle.

Margen steuern

Weitere konkrete Ziele und Verbesserungen waren eine schnellere Angebotserstellung, die systematische Abbildung von Preislisten sowie die Vereinfachung und Standardisierung von Genehmigungsprozessen. "In der Vergangenheit wurden Angebote im Freeflow genehmigt. Wir hatten keine Kontrolle darüber", sagt Vetterle. Das neue CRM-System sollte hier Kontrolle und Transparenz in die Abläufe bringen und die Entscheidungshoheit eingrenzen, was wiederum die Margen optimieren würde.



["Wir wollten die Prozesse und Funktionalitäten schrittweise definieren und implementieren, damit die Umstellung für das Unternehmen verdaulich war."]

Urs Trösch, Director IT Von Roll

Lösung

Nach einer ausführlichen Evaluation wählte Von Roll das CRM-System SAP Sales Cloud, welches sich problemlos an das bestehende SAP-ERP-System anbinden lässt. Neben der Kompatibilität und einem hohem Funktionsumfang war eine zukunftsorientierte Systemarchitektur ausschlaggebend, wie Urs Trösch sagt. "Wir haben die Prozesse und Funktionalitäten schrittweise definiert und implementiert, um die Umstellung leicht verdaulich zu gestalten."

Grüne Wiese

Die meisten Prozesse wurden bewusst komplett überholt, um alte Strukturen überwinden und die Innovationskraft des neuen Systems voll ausschöpfen zu können. Unterstützung auf der "grünen Wiese" bekam Von Roll vom Implementierungspartner Sybit. Die Fullservice-Digitalagentur ist spezialisiert auf CRM-Lösungen. Der Erfahrungsschatz des Partners half unter anderem bei der sinnvollen Strukturierung des Projekts, wie Urs Trösch sagt: "Wir haben die Implementierung in drei Schritten durchgeführt, gegliedert nach Funktionalitäten."

Dreiteilige Roadmap

Zunächst wurde die Schnittstelle mit den Kunden- und Kontaktdaten zum ERP-System geschaffen sowie die Basisprozesse des Vertriebs und Lead- und Opportunity-Managements eingeführt. So ging das CRM-System nach fünf Monaten Implementierungsphase im Februar 2018 live. "Wir starteten mit dem Minimum und das stellte sich als genau richtig heraus", so Trösch. Im zweiten Schritt wurden Verkaufsdokumente integriert wie beispielsweise die Angebote mit den Bewilligungsschlaufen oder die Bestellungsdaten. Zu guter Letzt wurde das Contract Management erfolgreich eingeführt, um Kundenvereinbarungen zentral abbilden zu können.

Nutzen

Seit dem Go-live von SAP Sales Cloud hat Von Roll global einheitliche Vertriebsprozesse im Einsatz. Thomas Vetterle freut sich besonders über den integrierten Ansatz des Systems. "Das CRM-Tool interagiert bidirektional mit unserem ERP-System. Somit sind die Kundenstammdaten, Kontaktdaten und Produktstammdaten stets aktuell und können sogar vom Kunden direkt angepasst werden." Die gesamte Kundenhistorie ist sauber dokumentiert und für alle internen Stakeholder ersichtlich. Davon profitieren nicht nur der Aussen- und Innendienst. Auch der Kunde wird besser betreut, da jeder Vertriebsmitarbeitende zu jeder Anfrage Auskunft geben kann. Cross-Selling-Möglichkeiten lassen sich so deutlich einfacher identifizieren.

Gestärkte Kundenbetreuung

Von Roll bedient mehr als 2'000 Kunden, die von rund 40 Vertriebsmitarbeitenden betreut werden. Das System schafft klar definierte Zuständigkeiten und Strukturen, Kundeninteraktionen werden zentral dokumentiert. In Kombination mit dem Vier-Augen-Prinzip führte dies gemäss Thomas Vetterle zu einer höheren Qualität der Kundenbetreuung und -berichte. "Die verbesserten Prozesse spüren unsere Kunden deutlich, unter anderem durch raschere Antwortzeiten."

Langfristige Chancen

Das Beispiel Von Roll zeigt, wie wichtig ein ausbaufähiges CRM-System ist, das mit dem Unternehmen mitwachsen kann. "Beim nächsten Releasewechsel werden wir weitere Funktionalitäten einführen wie zum Beispiel das Guided Selling. Künstliche Intelligenz wird uns künftig dabei unterstützen, unsere Vertriebsprozesse noch effizienter zu gestalten", so Vetterle. Auch ein Ticketing-System für die Abwicklung von spezifischen Kundenanforderungen ist vorgesehen. Von Roll ist nun imstande, Ihre Kunden in jeder Phase des gesamten Lifecycles zielgerichtet zu betreuen.



"Wir benötigen eine Software, welche uns dabei unterstützt, schnell und agil in neue Märkte einzusteigen und Erfolgsgeschichten zu replizieren."

Thomas Vetterle, Head of Global Internal Sales Von Roll

Von Roll

Die Elektrifizierung mit nachhaltigen Werkstoffen ist die treibende Kraft für eine emissionsfreie, bessere Zukunft.

Als globaler Technologieführer prägt Von Roll die weltweite Energie- und Mobilitätswende massgeblich. Von Roll Technologien und Produkte sind in Windrädern, Elektroautos oder Industrieanlagen zwar meist nicht sichtbar – aber sie präsentieren sich wie das Unternehmen als «Hidden Champions»: Sie steigern die Effizienz, Leistung und Langlebigkeit von elektrischen Motoren, Generatoren und Batterien.



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 270 Mitarbeiterinnen und 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 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-21Q3-003 | Stand: 11/2021

Bildnachweise:
Von Roll