

Einführung SAP Sales Cloud bei der Zehnder Group

Case Study



Angenehmes Klima für Raum und Kunde

Eine globale Plattform für modernes Kundenmanagement

Sie sorgen in Hotels, Wohnungen, Bürogebäuden und Schulen für ein gutes Raumklima: Die Heizkörper, Kühlungs- und Lüftungs-Systeme der Zehnder Group AG. Ein Unternehmen mit einer über 100-jährigen Geschichte – und eines, das auf Entwicklungen in den Märkten immer früh und innovationsstark reagierte: sowohl im Bereich Werkstoffe

als auch technologiseitig. So arbeitet das Unternehmen nicht nur stetig an neuen Produkten, sondern auch an einer engen Bindung zu seinen Kunden. Mit der Einführung der SAP Sales Cloud ebnet Zehnder nun den Weg zu einem effizienten und modernen Kundenmanagement, das zu der Innovationskraft des Branchenführers passt.

Short Facts

Unternehmen:	Zehnder Group
Hauptsitz:	Gränichen (CH)
Branche:	Versorgungstechnik
Mitarbeiter:	3500
Umsatz:	602 Mio. EUR
Lösungen:	SAP Sales Cloud, Sybit Bauobjekt Add-on, SAP Commerce Cloud, SAP FSM
Einsatzbereich:	Sales, E-Commerce, Service

zehnder



Die Herausforderung

Die bestehende System-Architektur konnte die Anforderungen des Marktes nur noch bedingt erfüllen. Die Erwartungen der Kunden und Partner an digitalisierte Lösungen sind in den vergangenen Jahren immens gestiegen. Gleichzeitig war die Systemlandschaft der Zehnder-Group im Sales-Bereich nicht einheitlich. Das Unternehmen ist in den vergangenen Jahrzehnten stark gewachsen. In 16 eigenen Werken entwickelt und fertigt die Zehnder Group seine Produkte, der Vertrieb erfolgt in mehr als 70 Länder und die Geschäftsbereiche haben sich erweitert. Eine unter-

nehmensweite Transparenz über alle weltweiten Kundeninteraktionen war nicht mehr gegeben. Um den Überblick in der zunehmend global ausgerichteten Vertriebsstruktur über Kunden, Ansprechpartner und Angebote und Preisgenehmigungen zu behalten, war es notwendig, eine weltweit einheitliche Datenbasis auf Basis einer modernen Plattform zu schaffen. Ein wesentlicher Schritt auf dem Weg zur Customer Experience war deshalb die Einführung eines globalen Kundenmanagement-Systems basierend auf Standards und harmonisierten Prozessen im Verkauf.

Das Projekt:

- **Ablösung des Altsystems:** Mit der Einführung der SAP Sales Cloud für rund 600 User wurden zu Beginn alle relevanten Kundeninformationen zentral gebündelt und damit die Transparenz und Steuerung über den gesamten Vertriebsprozess hinweg sichergestellt.
- **Kundenspezifische Entwicklungen**, zum Beispiel die Implementierung einer komplexen Kunden-Klassifizierung
- **Integration der Zehnder-Webseite in die SAP Sales Cloud** für den Showroom-Finder: Endkunden können über die Webseite abfragen, bei welchem Händler oder Installateur welche Zehnder-Produkte im Showroom ausgestellt sind.
- **Integration des „Bauobjekte Add-On“:** Die Sybit-Lösung "Bauobjekt Add-on" erlaubt die Erfassung aller Informationen zu Bauobjekten, die für die Bearbeitung durch das Key Account Management wichtig sind. Gerade für den Vertrieb in der Bauindustrie ist dies ein entscheidender Faktor. Sie können das Bauobjekt bzw. das Gebäude über dessen Lifecycle hinweg tracken und sehen so immer den aktuellen Projektstatus und die jeweiligen Ansprechpartner.
- **ERP-Integration:** Tiefe Integration der Sales Cloud in das SAP ERP-System zum Austausch von Kundenstammdaten. Angebote und der ERP-Belegfluss werden damit in der Sales Cloud angezeigt.
- **Kundenspezifische Schnittstellen**, zum Beispiel in das Angebots-Konfigurations-Tool zur Überleitung der Opportunity und Anzeige der Angebot-Printouts.

Das Ergebnis:

- One face to the customer: Länder- und segmentübergreifender Vertriebsprozess
- Mobiler Zugriff auf das System
- Unterstützung des Verkaufs in multiplen Verkaufskanälen
- Ermöglichung Key-Account Management
- Verbessertes Sales Funnel Monitoring und Sales Forecasting
- Verbesserte Zusammenarbeit und Integration zwischen Sales und Marketing
- Verbessertes Sales und Service-Tagesgeschäft resultierend in der Akzeptanz des neuen CRMs in den Verkaufs- und Service Teams
- 360° Sicht auf den Kunden: Verbesserung des Trackings vom Marketing bis zum Verkauf über den Händler oder den Installateur
- Dank der agilen Sybit-Projektmethodik volle Transparenz für Zehnder und schnell sichtbare Ergebnisse

„Sybit hat es geschafft, die vielen unterschiedlichen Anforderungen erfolgreich umzusetzen. Wir schätzen die hohe technische Expertise und die vertrauensvolle Zusammenarbeit auf Augenhöhe.“

Harald Pfeifer, Zehnder Group

Ausblick

Auch im Bereich Service und E-Commerce setzt Zehnder in Zukunft auf die Lösungen aus der SAP C/4 HANA-Suite und die Sybit als Partner. Parallel zur SAP Sales Cloud wurde ein Einführungsprojekt für einen B2B-Webshop aus Basis der

SAP Commerce Cloud gestartet. Geplant ist zudem die Einführung von SAP Field Service Management in den Niederlassungen in der Schweiz und Deutschland.



Zehnder

Die Zehnder Group hat ihren Hauptsitz seit 1895 in Gränichen (CH) und beschäftigt weltweit rund 3500 Mitarbeitende. Das Unternehmen mit den Geschäftsbereichen Radiatoren, Lüftungssysteme, Deckenplatten und Luftreinigung ist in den vergangenen Jahrzehnten weltweit stark gewachsen. In 16 eigenen Werken, davon fünf in China und in den USA, entwickelt und fertigt die Zehnder Group seine Produkte. Der Vertrieb erfolgt in mehr als 70 Länder über eigene lokale Verkaufsgesellschaften und Vertretungen.



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 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-19Q2-007 | Stand: Dezember 2019