

## Customer Experience und der B2B-Vertrieb: Drei Erfolgsgeschichten

*Wie sich SAMSON, Nordex und von Roll digital neu aufgestellt haben*

**Eine alte Weisheit im Vertrieb besagt: Kunden kaufen Produkte, die sie brauchen – bei Verkäufern, die sie mögen. So einfach, so gut. Doch was heißt das heute in der digitalisierten Welt, in der die Kunden schon vor dem ersten Kontakt mit dem Vertrieb genau wissen, was sie brauchen? Die SAMSON Group, Nordex Group und von Roll Gruppe gehen hier mit exzellentem Beispiel voran. Der neue digitale Vertrieb und seine Digitalisierung sind ebenfalls großes Thema beim Sybit Expertenforum Sales Excellence am 24. März 2022.**

Fast jedes Unternehmen kann heute damit rechnen, dass das gleiche Produkt nur einige Klicks weiter von jemand anderem verkauft wird. Dies ist die Krux: Was Unternehmen bieten, tritt in den Hintergrund. Wie sie es anbieten, wird hingegen zum erfolgskritischen Faktor. Hier kommt die Customer Experience ins Spiel, also Kundenerlebnisse und -erfahrungen. Unternehmen, die Kundenerfahrungen bereits erfolgreich managen, wissen: Customer Experience ist keine Quantenphysik. Mit einer guten Strategie, dem richtigen Mindset und einem vertrauensvollen Partner haben sie ihren Erfolgsweg in der Digitalisierung bereits gefunden.

Die Nordex Group, SAMSON und die von Roll Gruppe haben dieses Mindset verinnerlicht und sind den Weg zu einer besseren Customer Experience konsequent über die Digitalisierung des Vertriebs gegangen. Obwohl oder gerade, weil sie komplexe Produkte vertreiben. Daraus resultierte viel mehr als höhere Transparenz über die gesamte Sales-Pipeline und optimierte Kundenbetreuung.

### **Nordex: Investition in die Zukunft**

Die Nordex Group ist einer der großen, weltweiten Player in der Windenergie-Branche. Das Kerngeschäft: Die Fertigung, Errichtung und Wartung von Windkraftanlagen. Hochkomplexe Produkte, die Nordex den Wünschen der Kunden entsprechend konfiguriert. Wurden vorher Informationen zu diesen komplexen Projekten in unterschiedlichen Systemen gespeichert, bietet ein neues Cloud-CRM nun volle Transparenz auf alle Daten. Das Highlight: eine Eigene Web-App. In dieser App können alle Nordex-Fachabteilungen, die an einem Kundenprojekt beteiligt sind, die spezifischen Projektrisiken bewerten und freigeben.

Das Ergebnis:

- 360° Kundensicht für alle Vertriebsmitarbeiter, um Strategie und Produktionsplanung anzupassen
- Schnellere Geschäftsabschlüsse durch intelligente Vertriebssteuerung und Reporting
- Einfache und zentrale Verwaltung von Kontakten, Projekten, Leads und Angeboten mit Fokus auf Opportunity-Management
- Abbildung des Gate-Prozesses (Freigabeprozess)
- Standort- und geräteunabhängige Verfügbarkeit aller relevanten Informationen

### **SAMSON: Digitale Transformation im B2B-Vertrieb**

Die SAMSON Group ist überall aktiv, wo Dinge im Fluss sind: Öle, Gase, Dämpfe, chemische Substanzen. Ventile sind das Kerngeschäft des 1907 gegründeten Unternehmens. Ein Zukunftsmarkt mit großem Innovationspotential – und ein Unternehmen, das selbst kontinuierlich im Fluss bleibt. Mit neuen intelligenten Systemen reformiert SAMSON die Prozessautomatisierung zum Nutzen der Kunden und forciert dazu technische, betriebswirtschaftliche und organisatorische Innovationen. Dazu gehört auch die Digitale Transformation im B2B-Vertrieb. Mit einer neuen Cloud- CRM-Lösung optimierte SAMSON das Angebots- und Auftragsmanagement und baute eine globale Account Struktur auf.

Das Ergebnis:

- Nach rund 6 Monaten konnte SAMSON mit einer standardnahen Lösung live gehen
- Globale Sicht auf Sales-Aktivitäten
- Der Vertrieb inklusive den Bereichen Marketing, Service, Digitale Produkte sowie Produktmanagement arbeitet mit einem Tool
- Alle Informationen und Prozesse sind auch mobil verfügbar
- Die Vertriebssteuerung- und Planung erfolgt durch interaktives Reporting

### **Von Roll: Innovationsschub für ein Traditionsunternehmen**

Die Von Roll Group bewegt sich in der dynamischen Energiebranche. Das Kerngeschäft der Von Roll Gruppe umfasst die Herstellung von Produkten und Systemen für die sichere Übertragung von Energie. Um mit den schnellen Marktveränderungen mithalten zu können, führte das Unternehmen ein Cloud-CRM-System ein, das im Vertrieb nun eine geballte Ladung an Energie freisetzt. 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.

Das Ergebnis:

- Global einheitliche Vertriebsprozesse im Einsatz
- Kundenstammdaten, Kontaktdaten und Produktstammdaten stets aktuell
- Die gesamte Kundenhistorie ist sauber dokumentiert und für alle internen Stakeholder ersichtlich
- Kunden werden besser betreut, da jeder Vertriebsmitarbeitende zu jeder Anfrage Auskunft geben kann
- Cross-Selling-Möglichkeiten lassen sich deutlich einfacher identifizieren

*Die ausführlichen Stories zu jedem einzelnen Projekt finden Sie unter:*

*<https://www.sybit.de/downloads/fachartikel-energieschub-fuer-den-vertrieb>. Zusätzlich findet am 24.03.2022 das Expertenforum Sales Excellence statt. Hier diskutieren Experten und Anwender konkrete Praxisbeispiele und Best Practices aus der Industrie rund um das Thema Zukunft digitaler Vertrieb. Alle Infos unter: <https://www.sybit.de/events/ef-sales-excellence-2022>*

## Über Sybit

Die Sybit GmbH hat sich auf kundenzentrierte Lösungen entlang der Customer Journey spezialisiert, bei denen sämtliche End-2-End-Prozesse digital abgebildet werden, vom Vertrieb über E-Commerce und Service bis hin zum Marketing. Als langjähriges SAP-Beratungshaus bietet das Unternehmen seinen Kunden eine ganzheitliche Prozessberatung von der Analyse und Strategieplanung, über Design und Implementierung bis hin zu umfassenden Application Management Services auf Basis der SAP Customer Experience Solutions.

Gegründet im Jahr 2000 vertrauen heute über 300 Kunden, vornehmlich Konzerne und weltweit agierende Mittelständler aus dem Maschinen- und Anlagenbau, der Konsumgüterindustrie und dem Automobilssektor auf die langjährige Expertise des SAP Platinum Partners. Sybit gehört zu den Top 20-Digitalagenturen in Deutschland und beschäftigt am Hauptsitz in Radolfzell und den Niederlassungen in Bielefeld, Hannover, Offenbach und Pforzheim über 270 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Seit August 2018 ist Sybit eine Tochter von NTT DATA Business Solutions, einem der weltweit führenden SAP-Beratungshäuser, welches mit 11.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in über 30 Ländern das SAP-Portfolio vollständig abdeckt.

Weitere Informationen: [www.sybit.de](http://www.sybit.de)

### Pressekontakt:

Sybit GmbH

Dr. Anders Landig

Sankt-Johannis-Straße 1-5

78315 Radolfzell

Tel. +49 (0) 7732 9508-293

Fax: +49 (0) 7732 9508-111

[presse@sybit.de](mailto:presse@sybit.de)