



Einführung ITML > CRM bei STIEBEL ELTRON

STIEBEL-ELTRON-Gruppe führt ITML > CRM ein 360-Grad-Sicht auf Bauobjekte erhöht Vertriebschancen

Die STIEBEL-ELTRON-Gruppe schafft mit ITML > CRM eine Rundum-Sicht auf das komplexe Beziehungsgeflecht von Bauobjekten und bringt dadurch mehr Transparenz und Effizienz in die Vertriebsprozesse im Baugeschäft. Auswertungen zu Aktivitäten, der Auftragspipeline oder Umsätzen mit Objekten liefern dem Unternehmen wichtige Informationen, um Geschäftschancen schnell zu identifizieren und wahrzunehmen.

Seit ihrer Gründung im Jahr 1924 entwickelt, produziert und vertreibt die STIEBEL-ELTRON-Gruppe Qualitätsprodukte für die Haus- und Systemtechnik. Heute umfasst das Leistungsspektrum technische Lösungen, Produkte und Dienstleistungen in den Bereichen Erneuerbare Energien, Warmwasser sowie Klima und Raumheizung. Zum Einsatz kommen innovative Elektro-, Warmwasser- und Heizgeräte sowie Hightech-Produkte zur Nutzung erneuerbarer Energien im Wohnungs-, Industrie- und Gewerbebau.

Vertrieb braucht Durchblick bei Bauobjekten

„Bei Bauprojekten, egal ob Neubau oder Modernisierung, fallen Entscheidungen für die Heizungs- und Lüftungssysteme, wie etwa Wärmepumpen oder Klimaanlage, bereits in einem frühen Planungsstadium“, erklärt Norbert Weber, Leiter Kundendienst und Ersatzteilwesen bei STIEBEL ELTRON. „Für unseren Vertriebs Erfolg ist es deshalb wichtig, relevante Bauobjekte frühzeitig zu identifizieren und unsere Produkte in den Ausschreibungen zu platzieren.“ Die erforderlichen Informationen bekommen die Vertriebsmitarbeiter bei STIEBEL ELTRON entweder von Bauträgern und von mit der Objektleitung betrauten Architekten und Planern oder über Bauinformationsdienste.

Die Bauträger sowie Architekturbüros entscheiden auch darüber, ob zum Beispiel ein Haustechnik-System von STIEBEL ELTRON eingebaut wird. Mit dem Einbau der Systeme beauftragen sie Heizungs- und Sanitärbetriebe oder Elektroinstallateure. Diese richten ihre Angebotsanfragen dann direkt an

den Vertriebsinnendienst bei STIEBEL ELTRON, der dann für das jeweilige Bauobjekt ein entsprechendes Angebot erstellt. Ausgeliefert werden die Produkte über ein breites Netz autorisierter Fachhändler.

ITML > CRM bildet Prozesse integriert ab...

„Um unsere Vertriebsaktivitäten effizient zu steuern, müssen wir das komplexe Beziehungsgeflecht eines Bauobjektes, alle daran beteiligten Unternehmen und die jeweiligen internen und externen Ansprechpartner transparent abbilden können“, betont Norbert Weber. Bisher setzte der Haustechnik-Hersteller dafür eine CRM-Anwendung mit Offline-Datenbank ein. Diese war aber wenig effektiv, sodass die Verantwortlichen bei STIEBEL ELTRON beschlossen, diese zu ersetzen.

Die Wahl fiel auf die webbasierte Lösung ITML > CRM des Pforzheimer SAP-Systemhauses ITML GmbH. „Die Software von ITML erfüllte unsere Anforderungen am besten, denn sie bildet alle wichtigen Prozesse im Bauobjektwesen integriert ab“, begründet Robert Brübach, IT-Leiter bei STIEBEL ELTRON, die Entscheidung und fügt hinzu: „Überzeugt hat uns auch das tiefgehende Prozesswissen der ITML-Berater.“

... und verwaltet 1,4 Millionen Vertriebsbelege

Außerdem ist die SAP-basierte CRM-Lösung vollständig mit dem zentralen SAP-ERP-System, über das STIEBEL ELTRON seine betriebswirtschaftlichen Prozesse abbildet, integrierbar und arbeitet ausschließlich mit den dort hinterlegten Daten. Von Vorteil ist auch, dass die Anwendung beliebig skalierbar und sehr leistungsfähig ist. „Auf diese Weise können wir die rund 1,4 Millionen Vertriebsbelege und 1,5 Millionen Vertriebsaktivitäten aus dem Bauobjektwesen problemlos verwalten“, erläutert Robert Brübach.

360-Grad-Blick auf alle Beziehungen

Seit dem Produktivstart im Januar 2010 profitieren Endanwender wie auch das Management von den Vorzügen der neuen CRM-Lösung. Alle Informationen und Aktivitäten von der Identifizierung und Qualifizierung über die Angebotsanfrage und -erstellung bis zum Geschäftsabschluss, werden nun zentral erfasst, verwaltet sowie verteilt.

Nach der Auftragsvergabe erfolgt die weitere Auftragsabwicklung in der zentralen ERP-Software. So schafft STIEBEL ELTRON eine 360-Grad-Sicht auf alle Vertriebsaktivitäten und ihr Beziehungsgeflecht. „Dadurch wiederum gestalten wir Vertriebsprozesse effizienter und können neue Geschäftschancen schneller erkennen und wahrnehmen“, erklärt Thomas Emde, Leiter Vertriebsinnendienst bei STIEBEL ELTRON. „Darüber hinaus kann der Vertrieb heute ein System nutzen, das ein vernetztes Arbeiten über mehrere Unternehmensbereiche hinweg zum Kunden hin erlaubt. Dazu gehören etwa die Abstimmung zielgerichteter Verkaufsmaßnahmen mit der Marketingabteilung oder Rückkoppelungen mit dem Kundendienst.“

Kundenbesuche offline planen

Auf Grundlage der neuen CRM-Software konnte STIEBEL ELTRON auch ein durchgängiges Besuchsberichtswesen mit einem intelligenten Offline-Szenario für Außendienstmitarbeiter realisieren – letzteres sogar ohne zusätzliche Datenbank. Zeitaufwändige manuelle Prozesse und Abstimmungen sowie die Datenübertragung von Hand gehören der Vergangenheit an. Das erhöht zum einen die Datenqualität und Prozess-Sicherheit, zum anderen haben auch Verkaufsmitarbeiter im Innendienst sowie die Vertriebsleitung jederzeit eine klare Sicht auf alle CRM-Aktivitäten.

Bereiten Außendienstmitarbeiter einen Besuchstermin vor, etwa für eine Angebotsbesprechung mit einem Architekten, legen sie diesen als Aktivität im CRM-System an. Die Besuchsplanung erfolgt dabei komfortabel und ohne Medienwechsel im Kalender des CRM-Systems, denn dieser integriert auch alle Outlook-Termine. Speichern die Vertriebsmitarbeiter ihre Termine dort ab, werden die Daten automatisch über eine Standardschnittstelle an Microsoft Exchange übertragen und direkt in ein von den ITML-Beratern entwickeltes Formular in Microsoft Outlook repliziert. Dessen Feldinhalte sind identisch mit denen aus dem CRM-System.

Klare Sicht auf Aktivitäten

Auf diese Weise können Außendienstmitarbeiter Besuchsaktivitäten auch von unterwegs offline mit den auf ihren Notebooks installierten Outlook-Clients bearbeiten und um zusätzliche Informationen ergänzen. Zugleich ermöglicht die Offline-Lösung die Neuanlage von Kundenaktivitäten. Ebenso ist es möglich, über einen eigenen Button im Outlook-Client neue Objekte als Verkaufschancen anzulegen.

Sobald ein Außendienstmitarbeiter mit seinem Notebook wieder online ist und sich am CRM-System angemeldet hat, werden die offline erfassten Daten automatisch dorthin übermittelt und die Inhalte zwischen diesem und dem Outlook-Client synchronisiert.

Bauobjekte per Mausclick analysieren

Mit ITML > CRM kann der Haustechnik-Hersteller auch Marketing-Kampagnen systematisch planen und steuern und so die Beziehungen zu Kunden gezielt intensivieren und ausbauen. „Dabei ist die neue CRM-Software sehr übersichtlich und einfach zu bedienen, weshalb Endanwender diese auch gerne und häufig nutzen“, berichtet Silke Gericke, Projektleiterin bei STIEBEL ELTRON und verantwortlich für die Einführung von ITML > CRM.

Das wiederum erweitert die Datenbasis im Vertrieb und steigert in Verbindung mit der hohen Datenqualität die Aussagekraft geschäftlicher Auswertungen, etwa zu Aktivitäten, Geschäftschancen, der Auftragspipeline oder zu Umsätzen mit Bauobjekten. „Die detaillierten Analyseergebnisse ermöglichen wiederum eine wirksame Erfolgskontrolle über gewonnene oder auch verlorene Bauobjekte und bilden die Grundlage für eine noch effizientere Vertriebssteuerung“, verdeutlicht Norbert Weber.

Technisch gesehen hat STIEBEL ELTRON dazu die vorhandene Reporting-Lösung SAP NetWeaver BW in ITML > CRM eingebunden. Vertriebsleitung und Management können mit dem Web-Client der Reporting-Lösung als Berichtswerkzeug ihre Abfragen komfortabel per Mausclick direkt in der CRM-Lösung durchführen und erhalten die Ergebnisse grafisch übersichtlich aufbereitet.

Anwendungslandschaft vereinheitlicht

Nicht zuletzt hat STIEBEL ELTRON mit der in SAP ERP integrierten CRM-Lösung die Anwendungslandschaft vereinheitlicht und vereinfacht. Das führt im Ergebnis zu geringeren IT-Betriebskosten, denn durch den Wegfall der bislang getrennten Datenhaltung war keine Anschaffung und Konfiguration zusätzlicher Hardware erforderlich. Zur Verwaltung der auftragsrelevanten Dokumente nutzt das Unternehmen den SAP Knowledge Provider (KPro) als integrierte Infrastrukturlösung.

Wenn Sie Interesse an dem gesamten Artikel haben, sprechen Sie uns bitte an.



ITML GmbH
Stuttgarter Straße 8
D-75179 Pforzheim
Tel.: +49 7231 145 46 0
Fax: +49 7231 145 46 99

ITML AG
Zürichstrasse 3
CH-2504 Biel/Bienne
Tel.: +41 32 342 70 10
Fax: +41 32 342 70 14

