

Symbiose von Sales und Service

Nicht zu kalt, nicht zu trocken. Die Zehnder Group ist marktführende Expertin, wenn es um gesundes und sauberes Raumklima geht. Um seine Kunden weiterhin rundum warmzuhalten, hat das Unternehmen die Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Service stark verbessert.



Der erste Stahlrohr radiator Europas stammt aus Gräni-chen (AG). Die Zehnder Group schaffte damit im Jahr 1930 den internationalen Durchbruch und gilt heute als Gesamt-lösungsanbieter für Raumklima. Komfortable Raumlüf-tung, Heiz- und Kühldecken-Systeme, Luftreinigungs-systeme und Design-Heizkörper sind nur einige Beispiele aus dem Produkterepertoire des börsenkotierten Unter-nehmens. Das Sortiment ist gross, die Kundenliste lang.

Damit das Unternehmen weiterhin den Überblick behält und den Wünschen seiner Kundschaft gerecht werden kann, führte es neben dem existierenden ERP-System zwei neue SAP-Lösungen ein, die die so wichtige Zusammen-arbeit zwischen Vertrieb und Service stärken. Heute sind die ausführlichen Kundendaten für beide Bereiche auf einen Blick ersichtlich. Das spart Zeit, stärkt Kompetenzen und vertieft die Kundenbindung.

Ausgangslage

Vom Einmannunternehmen zur internationalen Firmengruppe. Zehnder eroberte in den Zwanzigerjahren mit dem Kleinmotorrad «Zehnderli» die Schweiz. Den internationalen Durchbruch schaffte das Unternehmen im Jahr 1930 mit der Entwicklung des ersten Stahlorhradiators in Europa, der bis heute das bekannteste Produkt von Zehnder ist. Die Firmengeschichte ist geprägt von Erfindergeist, Unternehmertum und Kundenorientierung. 1979 schaffte es das Unternehmen erneut in die Herzen der Schweizerinnen und Schweizer, indem es den ersten Badheizkörper auf den Markt brachte, der auch heute noch ein Erfolgsprodukt ist.

Schweizer Pionier für Raumklima

Das Schweizer Familienunternehmen wurde zum Gesamtlösungsanbieter für Raumklima und ist heute in über 20 Ländern weltweit tätig. Das Erfolgsrezept der Zehnder Group, die heute in vierter Generation geführt wird: Customer Experience. Zehnder möchte nicht bloss Produkte verkaufen, sondern langfristiger Lösungsanbieter sein, was in einem schnelllebigen Zeitalter nicht immer einfach ist. Die Projektzyklen im Bauwesen werden



Über 3'300 Menschen auf der ganzen Welt arbeiten für die Unternehmensgruppe Zehnder.

immer kürzer. Lieferanten und Partner müssen schnell reagieren können.

Neue Wege

Um in allen Bereichen agil zu bleiben, hat sich das Unternehmen deshalb 2017 entschieden, die Abteilungen Vertrieb und Service digital auf Vordermann zu bringen. Zehnder wollte weg von papierbasierten, zeitaufwen-

digen Prozessen, hin zu digitalen Kunden-Touchpoints. Sven von Allmen, GPO Sales & After-Sales der Zehnder Group, erinnert sich: «Unser damaliges Customer-Experience-Programm war nicht mehr zeitgemäss. Es konnte nicht in allen Ländern eingesetzt werden und hatte nicht die Features, die es für eine übersichtliche Datenbasis braucht.» Diese fehlende Übersicht behinderte das Daily Business.

Zielsetzung

Ein Beispiel für die damaligen Herausforderungen: Der Vertriebsausendienst war sehr abhängig vom Innendienst, der die meisten Kundeninformationen verwaltete. Ein Kraftakt, wenn man bedenkt, dass ein Regionalverkäufer bei Zehnder zwischen 100 und 400 Kunden betreut und für Zehnder Group alleine in Europa mehrere hundert Aussenendienstmitarbeitende im Einsatz sind. Die regelmässigen internen Absprachen und Schattenwelten aus Papierbergen wurden zu untragbaren Zeitfressern und die wertvolle Zeit beim Kunden vor Ort wurde je länger, je mehr gefährdet.

Prioritäten richtig setzen

Das Ziel im Vertrieb war klar: den administrativen Aufwand reduzieren und mehr Zeit für Angebote und Kundenbesuche gewinnen. Zudem sollte die so wichtige 360-Grad-Sicht auf den Kunden gewährleistet und für alle internen Stakeholder schnell zugänglich sein. «Wir wollten die Qualität im Vertrieb erhöhen und die Kompetenzen unserer Verkäufer stärken», so Sven von Allmen. Ähnlich sahen die Zielsetzungen für die Serviceabläufe aus.

Gestärktes Teamwork

Service und Sales gehen Hand in Hand, wenn es um Kundenbetreuung,

Kundenbindung und After-Sales geht. Die Servicetechniker liefern wichtige Kundendaten, die im Salesbereich zu Zusatzverkäufen führen können. Servicereports wurden jedoch bis vor Kurzem von den Technikern noch von Hand zu Papier gebracht, eingescannt und je nach Standort unterschiedlich abgelegt. «Viele wertvolle Daten fanden den Weg zuvor nicht bis in die Salesabteilung», sagt Sven von Allmen. Das sollte sich ändern.

Lösung

Zehnder hat seit 2011 die ERP-Software SAP ECC im Einsatz. Dieses System wurde in allen europäischen Standorten ausgerollt und laufend an die Bedürfnisse des Unternehmens angepasst. Diese Flexibilität und eine hohe Integration in das Core-SAP-System sollten auch zukünftige Lösungen mitbringen. Deshalb war schnell klar, dass man auch die neuen Systeme für Vertrieb und Service vom gleichen Anbieter beziehen wollte. Gemeinsam mit dem Vertrieb wählte die IT-Abteilung im Jahr 2017 schliesslich das System SAP Sales Cloud, dessen Einführung noch im gleichen Jahr gestartet wurde. Die Umstellung vom alten, 15-jährigen CRM auf die neuen Customer-Experience-Prozesse war komplex und forderte viele Ressourcen.

Externe Unterstützung

Franz Furrer, IT-Verantwortlicher der Zehnder Group, erinnert sich: «Wir waren sehr froh, einen kompetenten Partner an unserer Seite zu haben, der uns CRM-systemspezifisches Know-how und zusätzliche IT-Ressourcen zur Verfügung stellte.» Als Partner wählte das



Hält die Kunden genauso warm wie das neue CRM-System: ein Zehnder-Heizkörper.

Unternehmen die Sybit GmbH, Fullservice-Digitalagentur, CRM-Spezialistin und langjährige SAP-Partnerin. Dank der erfolgreichen Zusammenarbeit verlief der Go-live grösstenteils komplikationsfrei, sodass kurz nach der Einführung und schneller als gedacht bereits das zweite Implementierungsprojekt angegangen werden konnte.

Lieblingsmodule

2020 ging schliesslich das Servicesystem SAP Field Service Management (FSM) live. Die beiden neuen Systeme

sind einerseits über die ERP-Software und andererseits über eigens geschaffene Schnittstellen miteinander verbunden. Rückblickend war für Franz Furrer und sein Team nebst der engen Zusammenarbeit mit Sybit die saubere Prozessharmonisierung ein wichtiger Erfolgsfaktor. «Anderen mittelständischen Unternehmen, die ein ähnliches Projekt vorhaben, rate ich, sämtliche Prozesse gründlich zu überdenken und mit klaren Vorstellungen in die Konzeptionsphase zu gehen», so Furrer.

«Anderen KMU, die ein ähnliches Projekt vorhaben, rate ich, sämtliche Prozesse gründlich zu überdenken und mit klaren Vorstellungen in die Konzeptionsphase zu gehen.»

Franz Furrer

Head of Group IT
Zehnder Group International AG



Verknüpfung von Design und Funktion: Ein elektrischer Glasheizkörper von Zehnder.

Nutzen

Heute möchten weder die Salesmanager noch die Servicetechniker die neuen Lösungen missen, denn beide Abteilungen profitieren von deutlichen Effizienzsteigerungen. Während die Servicetechniker früher noch selbst ihre Einsatzroute planten, werden die Serviceaufträge heute zentral und digital mit dem FSM-System disponiert. Neu ist das System auch mit dem wertvollen Feature «Best Matching Technician» ausgestattet, was sich laut Daniel Binggeli, Leiter Service CH der Zehnder Group Schweiz AG, als Effizienztreiber erwies. «Dank dem neuen Field Service Management konnten wir bereits nach einem halben Jahr 10% mehr Serviceeinsätze verarbeiten.»

Zufriedene Zehnder-Kunden

Auch die Kundinnen und Kunden von Zehnder spüren das Upgrade. Auf das Einsatzprotokoll mussten sie früher zwei Wochen warten, heute kann es

direkt nach dem Serviceeinsatz aus dem FSM erstellt und den Kunden zugestellt werden. Besonders bei der Inbetriebnahme einer neuen Anlage ist das Gold wert. Die Zusammenarbeit zwischen Service und Vertrieb wurde ebenfalls zielführender, wie Sven von Allmen sagt: «Die Gebietsverkaufsleiter haben Kundeninformationen ihrer Region in Echtzeit direkt zur Hand – sei dies von den Regionalverkäufern oder den dort eingesetzten Technikern.»

Feature-Paradies

Dank dem ebenfalls einfachen Opportunity-Management und den Prozessen «Besuchsplanung» und «Kundenklassifikation» fallen langwierige Meetingrunden weg, denn die gesamte Sales-Pipeline und Kundenhistorie sind auf einen Blick ersichtlich. «Unsere Verkäufer treten heute dank der 360°-Kundenübersicht kompetenter auf, fokussieren sich auf die erfolgs-

versprechenden Projekte und erhöhen schlussendlich die Verkaufsabschlüsse», so Sven von Allmen. Zudem bietet das System eine zuverlässige Offlineverfügbarkeit, worauf man als Unternehmensgruppe insbesondere in Ländern mit instabilem Mobilfunknetz angewiesen ist. Zukünftig kann und soll die neue Customer-Experience-Lösung auch bei Partnern eingesetzt werden, um noch mehr Nähe zum Endkunden zu schaffen – digital und geschäftlich.



Ein starkes Team

Mit SAP-Systemen gehen Sales und Service Hand in Hand.



Zehnder Group International AG
 Moortalstrasse 1
 5722 Gränichen
 +41 62 855 15 00
 info@zehndergroup.com



Franz Furrer
 Head of Group IT

Besuchen Sie uns online 
zehndergroup.com



Sybit GmbH
 Sankt-Johannis-Strasse 1–5
 DE-78315 Radolfzell
 sales@sybit.de
 +49 7732 9508-0



Thomas Regele
 Geschäftsführer
 und Gründer

Ihr Ansprechpartner

Die Sybit GmbH ist eine Fullservice-Digitalagentur und hat sich auf Projekte im Bereich Customer Experience spezialisiert. Von der Konzeption über die Implementierung bis zur Betreuung – Sybit ist Experte für alle SAP-CRM-Lösungen für Konzerne und KMU. Schweizer Kunden werden vom Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee betreut.