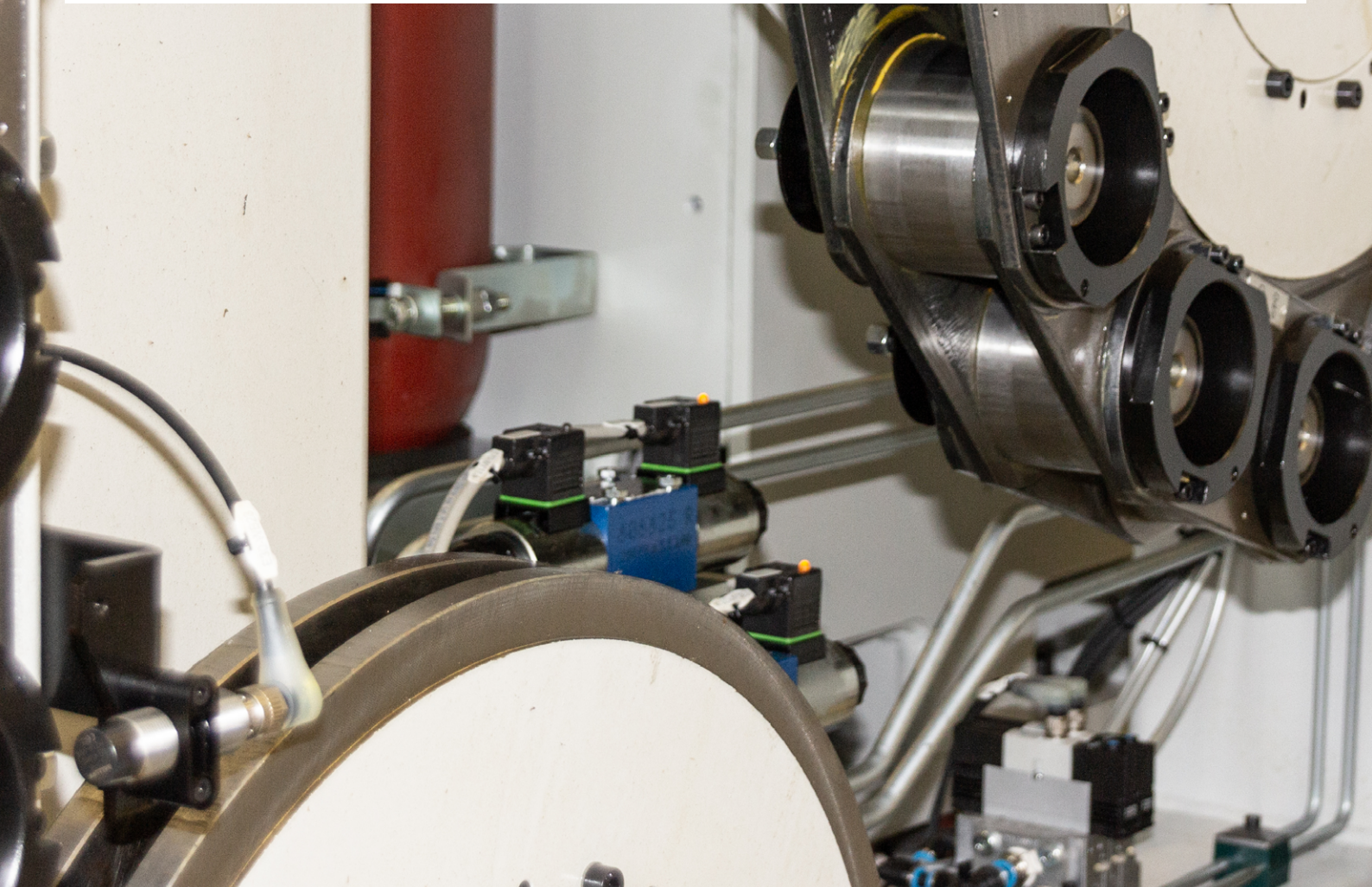


Sales mit System

Grosse Maschinen entstehen aus grossen Visionen. Solche sieht die Starrag AG, die globale Marktführerin in der Herstellung von Werkzeugmaschinen. 2020 hat das Unternehmen ein entscheidendes Zahnrad in der Maschinerie des Vertriebs ausgewechselt und seither läuft der Informationsfluss der gesamten Gruppe wie geschmiert.



Genauigkeit und hohe Produktivität. Dafür steht die Starrag Group, die XXL-Werkzeugmaschinen zum Fräsen, Drehen, Bohren und Schleifen entwickelt und auf der ganzen Welt an den Mann bringt. Damit sich auch die Verkaufszahlen weiterhin im XXL-Bereich bewegen, hat das Unternehmen seinen Vertrieb aufgerüstet. Mit der Software SAP Sales Cloud gab die Maschinenexpertin ihren Sales-Mitarbei-

tenden ein unvergleichliches Werkzeug an die Hand. Das CRM-System verbannte sämtliche Excel-Schattenwelten und schuf einheitliche Verkaufsprozesse über sieben Landesgesellschaften und fünf Werke. Dank des neuen 360-Grad-Blicks auf ihre Kunden weiss die Starrag lange vor ihren Kunden, was sie brauchen.

Ausgangslage

Dörries, Heckert, Bumotec und Berthiez sind nicht etwa die Namen von neuen bunten Softdrinks, sondern einige der grössten Werkzeugmaschinen der Welt. Berthiez beispielsweise bezeichnet eine Linie von Vertikal-Dreh- und Schleifmaschinen, die vor allem in der Luft- und Raumfahrt eingesetzt werden, um Teile für Flugzeuge oder Satelliten zu fertigen. Die innovativen Köpfe hinter diesen innovativen Maschinen werden in Rorschach (SG) zusammengesteckt, am Hauptsitz der Starrag Group. Starrag ist eine der weltweit führenden Herstellerinnen von Präzisions-Werkzeugmaschinen und betreibt fünf Produktionsstätten und sieben Landesgesellschaften.

Maschinen für Maschinen

Nebst Dörries & Co. vereint das Unternehmen acht weitere Produktbereiche, die in der Raum- und Luftfahrt-, Energie-, Transport- sowie der Luxusindustrie eingesetzt werden. Ihre grösste Maschine, eine Droop +Rein G/GF, wurde für die Bearbeitung von grossen Dieselmotoren konzipiert. Sie bietet einen Bearbeitungsraum von 1'560 Kubikmetern. Das



Effizienz in der Produktion, Einheitlichkeit der Verkaufsprozesse: So läuft die Starrag Group wie geschmiert.

entspricht einem Airbus A380 oder 35 Millionen Tennisbällen. Auf Kundenwunsch kann der Bearbeitungsraum sogar noch vergrössert werden.

Neue Verkaufsstrategie

Ihren Kunden schlagen die rund 50 Verkäufer der Starrag Group generell nämlich fast nichts ab. Gerade im neuen Zeitalter, wo die Maschine selbst immer mehr in den Hintergrund und die Gesamtlösung immer mehr in den Vordergrund rückt, ist die individuelle Beratung so wichtig wie noch nie. Diese neuen Bedürfnisse erfordern neue Betreuungsformen. Deshalb schuf das Unternehmen im Jahr 2020 die technische Basis für

einen optimierten und global einheitlichen Vertrieb. Und holte dafür Alexander Attenberger an Bord.



Reports in Echtzeit

Fünf Produktionsstätten und sieben Landesgesellschaften bleiben dank der SAP Sales Cloud jederzeit vernetzt.

Zielsetzung

Alexander Attenberger ist CRM-Experte und seit April 2020 Chief Sales Officer bei der Starrag Group. Während seines beruflichen Werdegangs bei verschiedenen Werkzeugmaschinen-Herstellern hat er schon einige CRM- und CPU-Systeme eingeführt und weiss, dass dies kein Spaziergang ist: «Ein CRM-Projekt ist immer ein Change-Management-Projekt. Das erfordert Fingerspitzengefühl bei der Einführung, damit die gesamte Belegschaft mitzieht», so Attenberger.

Starker Teamspirit

Dass er sich bei der Starrag darüber keine Gedanken zu machen brauchte, stellte sich spätestens dann heraus, als sich mehrere Vertriebsmitarbei-

«Im Laufe der Jahre ist eine Schattenwelt aus unzähligen Excel-Listen entstanden, über die niemand mehr den Überblick hatte.»



Alexander Attenberger

CSO
Starrag Group

tende aus der ganzen Welt für das CRM-Projektteam meldeten. «Dass Mitarbeitende freiwillig bei Extrameetings dabei sein möchten, hatte ich zuvor noch nie erlebt», sagt Attenberger schmunzelnd. Er merkte, dass das Bedürfnis nach einem guten CRM-System gross war und sich in der Firma rum-

sprach, dass man sich aktiv in die Ausgestaltung der Lösung einbringen konnte.

Der Auftrag

«Im Laufe der Jahre ist eine Schattenwelt aus unzähligen Excel-Listen entstanden, über die niemand mehr den Überblick hatte», so Attenberger.

Dies rührte daher, dass die Starrag verschiedene Brands aufkaufte und jede dieser Marken individuelle Tools und Prozesse mitbrachte. Attenberger und sein Team wurden von einer klaren Vision für die gesamte Gruppe angetrieben. «Wir wollten sämtliche Vertriebsprozesse optimieren und standardisieren, sodass der Vertrieb weltweit gleich aufgestellt ist», erinnert sich der CSO.

Lösung

Das Unternehmen wusste nicht nur, was das neue CRM-System unbedingt haben, sondern auch, was es definitiv nicht haben sollte. Sein Vorgänger war statt einer Hilfe eher ein Klotz am Bein der Mitarbeitenden, indem es das tägliche Arbeiten durch zu viele Regeln und Pflichtfelder erschwerte. «Uns war wichtig, dass wir ein offenes System gestalten, das nah am Standard ist und so dem einzelnen User mehr Verantwortung überträgt», sagt Attenberger. Schliesslich entschied sich die Starrag für die Software SAP Sales Cloud als Standardsoftware und den SAP-Partner ADVANIS.

Support von ganz oben

Das Wichtigste bei einem CRM-Projekt ist gemäss Thomas Völkle, Leiter Digitalisierung Kundenmanagement und Partner der ADVANIS AG, die Haltung des Top-Managements. «Es empfiehlt sich, bei der Einführung Prozesse zu überdenken und zu überholen. Deshalb braucht es den Support und die Entscheidungsfreude der Chefetage», so Völkle. Dies war bei



Der Hersteller von Werkzeugmaschinen spart mit der einheitlichen Cloud-Systemlösung wertvolle Arbeitstage ein und kann sich vermehrt den individuellen Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden widmen.

Starrag von Anfang an gegeben und mitunter ein Grund, warum die Analyse- und Implementierungsphase wie geplant nach neun Monaten und innerhalb des kalkulierten Budgets erfolgreich abgeschlossen werden konnte.

Auf der Sales-Wolke

Nach dem Go-live sollte die neue Cloudlösung den Vertrieb der Starrag in den siebten Verkaufshimmel katapultieren. An Effizienz, Effektivität und Umsatz wollte das Unternehmen ge-

winnen, den Vertrieb auf intuitive Art optimieren und den administrativen Aufwand reduzieren. Dieser zeigte sich vor der Einführung insbesondere beim monatlichen Sales Coordination Call, bei dem sämtliche Anfragen und Offerten aller Verkäufer besprochen werden. Bis vor Kurzem konsolidierten zwei bis drei Mitarbeitende sämtliche Excel-Listen von den weltweit 50 Regionalverkäufern und industrienspezifischen Fachverkäufern. Das machte pro Monat über zwei Arbeitstage aus.

«Für eine erfolgreiche CRM-Umstellung braucht es den Support und die Entscheidungsfreude der Chefetage.»



Thomas Völkle

Leiter Digitalisierung Kundenmanagement / Partner ADVANIS AG



Effizienz gesteigert

Keine uneinheitlichen Excel-Listen mehr, dafür globaler Zugriff auf alle Produkte – das Sales-Geschäft kann abheben.

Nutzen

Diese beiden Arbeitstage für das mühselige und fehleranfällige Zusammenführen von Listen wurden durch einen Klick abgelöst. «Dank der SAP Sales Cloud haben wir nun einheitliche Reports in Echtzeit. Die Datenqualität

stieg direkt nach dem Go-live enorm. Nach nur vier Monaten lag die Effizienzsteigerung in der Kundenadministration zwischen 15 und 20 %», freut sich Attenberger. Und das ganz ohne unzählige Pflichtfelder. «Die Verkäufer

wissen, dass sie ihre Sales-Pipeline pflegen müssen, weil am Tag des Coordination Calls keine Excel-Listen mehr akzeptiert werden», so Attenberger.

Der berühmte Rundumblick

Ihre Werkzeugmaschinen werden bei der Starrag als «beratungsintensive Investitionsgüter» bezeichnet. Ein ganzes Team aus Verkäufern und Technikern befasst sich bis zu drei Jahre mit einem (potenziellen) Auftrag. Das neue CRM-System ermöglicht einen 360-Grad-Blick auf jeden Kunden und dessen Historie, was eine noch intensivere Kundenbetreuung ermöglicht. Zudem sind die Produkte seit der Implementierung nicht mehr nur standortspezifisch erhältlich, sondern alle Verkäufer – ob in Indien oder Frankreich – können alle Starrag-Produkte überall verkaufen.

Ausblick

Was das Management der Starrag jedoch am meisten freut, ist, dass die Software von Anfang an als neues Arbeitsmittel angenommen wurde.

«Unsere Mitarbeitenden brachten sich in der Konzeptionsphase aktiv ein und arbeiten deshalb gerne mit dem Tool», so Attenberger. Die Starrag fühlt sich mit ihrem neu aufgestellten Vertrieb nun bereit für weitere Digitalisierungsprojekte. Demnächst soll eine an das CRM angebundene Configure-Price-Quote-Software (CPQ) datenbankbasiert und vollautomatisch Angebote ausarbeiten, damit das Unternehmen aus Rorschach auch weiterhin auf dem Weltmarkt ganz vorne mitmischen kann.



Nutzenkalkulator

Berechnen Sie potenziellen Mehrumsatz und Kosteneinsparungen für Ihr Unternehmen: www.crm-nutzen.ch

«Nach nur vier Monaten lag die Effizienzsteigerung in der Kundenadministration zwischen 15 und 20 %.»


Alexander Attenberger
CSO
Starrag Group



Starrag AG
Seebleichstrasse 61
9404 Rorschacherberg
+41 71 858 81 11
info@starrag.com



Alexander Attenberger
CSO
Starrag Group

Besuchen Sie uns online 
starrag.com



ADVANIS AG
Vogelsangstrasse 15
8307 Illnau-Effretikon
+41 52 355 35 35
info@advanis.ch



Thomas Völkle
Leiter Digitalisierung
Kundenmanagement / Partner

Ihr Ansprechpartner

Die ADVANIS AG ist seit 1997 ein Beratungsunternehmen für die Digitalisierungspotenziale im Kundenmanagement. Mit massgeschneiderten Lösungen schaffen die CRM-Experten der ADVANIS digitalisierte Erlebniswelten für erfolgreiche Kundenbeziehungen in den Bereichen Marketing, Verkauf und Service. Massgeschneidert, branchenspezifisch und gewinnbringend.