

# Wissen, wer die Fäden zieht

Falls Sie heute Polyester tragen, dann kann es gut sein, dass das Kunstgarn Ihrer Kleidung seinen Ursprung bei der Toggenburger Firma Heberlein findet. Das Unternehmen mischt in der Textilherstellung mit seinen Maschinenkomponenten ganz vorne mit und bringt ihre Produkte dank einer neuen Sales-Software nun noch leichter an den Mann – oder an die Frau.



Die Textilindustrie ist einer der ältesten und, nach Zahl der Beschäftigten und Umsatz, einer der wichtigsten Wirtschaftszweige des produzierenden Gewerbes. Die Heberlein AG in Wattwil (SG) mischt in der Textilherstellung mit ihren Maschinenkomponenten ganz vorne mit. Auf keinen anderen Keramikdüsen werden so schnell und so energieeffizient synthetische Garne für die Textilverarbeitung aufgewickelt. Dank ihrer Effizienz sind die Düsen weltweit begehrt. So sehr,

dass Heberlein es immer wieder mit Trittbrettfahrern aufnehmen muss. Um der Konkurrenz weiterhin einen Schritt voraus zu sein, hat das Schweizer Unternehmen mithilfe des richtigen Partners nun eine Vertriebssoftware eingeführt, die die gesamte Customer Journey abbildet. Die Salesmanager sehen so auf einen Blick, wer bei den Kunden die Fäden hinter den Entscheidungsprozessen zieht, und holen so die Entscheidungsträger stets am richtigen Ort ab.

## Ausgangslage

Kleidung, Zelte, Lastwagenblachen – ein Drittel aller synthetischen Textilien wird aus Garn hergestellt, das auf Maschinenkomponenten der Heberlein AG gefertigt wurde. Die sogenannten Luftverwirbelungs- und Luftblastexturierdüsen der Toggenburger Firma gehören zu den präzise- und energieeffizientesten Maschinenteilen weltweit. Ganze vier Kilometer Garn wickelt eine Heberlein-Düse pro Minute auf eine Spule.

### Wattwil goes international

Das Schweizer KMU mit Hauptsitz in Wattwil sicherte sich über seine 186 Jahre lange Firmengeschichte einen Marktanteil von einem Drittel und vertreibt seine Produkte in 68 verschiedenen Ländern. Was das Wattwiler Unternehmen so erfolgreich macht? Sein applikatives Wissen, das für die Kunden Gold wert ist, weil es ihnen selbst oft fehlt. In letzter Zeit hatte Heberlein häufig mit Copycats aus Asien zu kämpfen. Doch den Nachahmern fehlte stets das branchenspezifische Know-how, mit dem Heberlein es schafft, den Kunden nicht nur ein Maschinenteil, sondern eine individuelle Lösung zu verkaufen.

### Weltweites Verkaufsnetz

Ist eine Maschinenkomponente von Heberlein einmal beim Kunden installiert und eingestellt, läuft sie bis zu zwanzig Jahre ohne Pause. Diese Langlebigkeit wird weltweit geschätzt. Mittlerweile zählt das Unternehmen 8



Gut gewickelt: Synthetische Garne auf verschiedenen grossen Spulen in der Maschinenfabrik der Heberlein AG.

Verkäufer zu seinem Vertrieb, die von weiteren 57 Regionalagenten unterstützt werden. Die hauptsächliche Kommunikation zwischen den Salesmanagern lief bis vor Kurzem via MS-Office und Outlook und somit sehr individuell ab. Dass eine einheitliche Datendokumentation nicht gegeben war, ist selbstredend. Dass dies die Betreuung der rund 2'500 Heberlein-Kunden nicht unbedingt erleichterte, ebenfalls.



### Umspannt

Heberlein vertreibt seine Maschinenkomponenten auf der ganzen Welt.

## Zielsetzung

Roger Rüegg, Head of Marketing & Sales bei Heberlein, suchte mit seinem Team nach einer Lösung, die einerseits die Kundenkommunikation zentralisieren und andererseits die interne Kommunikation vereinheitlichen konnte. «Wir benötigten ein CRM-System, das den so wichtigen 360-Grad-Blick auf den Kunden ermöglicht», so Rüegg. Da das Unternehmen keine eigene IT-Abteilung

hat, war es bei der Evaluierung und Implementierung des neuen Systems auf einen kompetenten Partner angewiesen, der wusste, was ein CRM-Projekt erfolgreich macht.

### Gesucht: CRM-System

Mit der ADVANIS AG, SAP-Partner und CRM-Experte, fand Heberlein einen Implementierungspartner mit riesigem Know-how in diesem

Bereich. Tobias Federsel, Area Sales Manager bei Heberlein, übernahm die interne Projektleitung. «Das Thema CRM war bei uns eine grüne Wiese. Wir fingen bei null an, was uns einerseits viel Freiheit liess, andererseits aber den Anspruch an uns stellte, sämtliche Vertriebsprozesse neu zu überdenken», erinnert sich Federsel, der vor dem Projekt nicht viel mit IT am Hut hatte.

## Klare Ziele

Während des ganzen Einführungsprozesses war laut Roger Rüegg, Head of Sales, insbesondere ein Ziel massgebend: «Wir wollten die Customer Journey und somit den Entscheidungsprozess des Kunden nachvollziehen können. Wer sind die Beeinflusser und wie holt man sie zur richtigen Zeit am richtigen Ort ab?» Um die dafür notwendige Datengrundlage zu schaffen, mussten zunächst sämtliche Kundendaten konsolidiert werden. Das ERP-System SAP R/3, das bis heute bei Heberlein im Einsatz ist, diente als Master-Datenbank. Jedoch nicht vollumfänglich. Alle aktuellen Kundendaten mussten aus den Office-Listen der 8 Verkäufer und 57 Agenten zusammengesucht werden.

## Lösung

Heberlein entschied sich für die CRM-Software SAP Sales Cloud. Nach dem sorgfältigen Roll-out konnte das System im November 2020 erfolgreich live gehen. Nach nur sechs Monaten Implementierungsphase und innerhalb des geplanten Budgets. Und das trotz erschwerten Bedingungen. Aufgrund der Covid-19-Pandemie bewältigte das Projektteam der Heberlein AG und des Partners ADVANIS alles remote. Ein konsequent eingehaltener Scoping-Masterplan ermöglichte einen flüssigen Workflow.

### Bilanz nach Anfangssprint

Nach nur drei Monaten Laufzeit ziehen Federsel und sein Team ein erstes Fazit: «Das System wurde im Vertrieb als neues Arbeits- und Kommunikationsmittel angenommen», sagt Federsel. Mitunter deshalb, weil die User nicht von Knall auf Fall alle ihre gewohnten Arbeitsinstrumente aus dem Büro verbannen mussten. «Outlook lässt sich bestens per Drag & Drop in die SAP Sales Cloud integrieren. So kann man mit einem Mausklick ganze Mailinhalte sauber im System abspeichern», so Federsel weiter.

### Allgemeine Begeisterung

Ein weiteres Plus der Software ist ihre Erweiterungsfähigkeit. Bisher ist das



Behält stets den roten Faden in der Weiterentwicklung: Die Heberlein AG wurde vor 186 Jahren in Wattwil (SG) gegründet.

System vor allem im Vertrieb im Einsatz. Ziel ist, es auch beispielsweise im Kundenservice einzusetzen, immer mit der Absicht, die Kundenbindung zu stärken. «Das über viele Jahre erarbeitete Applikationswissen unserer Mitarbeitenden ist einzigartig und muss für die nächste Generation digital festgehalten werden», so Roger Rüegg, der in der neuen Software neues Verkaufspotenzial sieht: «Wir möchten irgendwann nicht nur Produkte, sondern auch Service verkaufen.»



### Gewusst?

Synthetische Garne für die Textilindustrie werden aus Erdölgranulat hergestellt.

«Wir wollen die Customer Journey und somit den Entscheidungsprozess des Kunden nachvollziehen können.»



### Roger Rüegg

Head of Marketing & Sales  
Heberlein AG

## Nutzen

Bereits vier Monate nach dem Go-live zeichneten sich für Heberlein deutliche Vorteile ab, vor allem in Sachen Transparenz. «Erst seit dem Go-live sehe ich, wie viele neue Kunden wir täglich akquirieren, weil das Opportunity-Management sämtliche Leads und Verkaufsabschlüsse abbildet. Das war mir zuvor gar nicht bewusst», freut sich Roger Rüegg. Die Excel-Schattenwelten sind passé und die Sales-Sonne erheitert die Gemüter im Vertrieb.

### Im Verkaufshimmel

Besonders den Aussendienst freuts, der das mobile Arbeitstool mit offenen Armen empfing. «Ich habe alle wichtigen Daten sicher und schnell auf meinem Handy ersichtlich – auch wenn ich einmal gerade keinen Empfang habe», so Federsel. Der Vertrieb der Wattwiler Firma ist heute unabhängiger und vor allem effizienter unterwegs, wie auch Roger Rüegg feststellt: «Seit alle User ihre digitale Sales-Pipeline pflegen,

haben wir deutlich weniger und vor allem effizientere Meetings.»

### Alles im Blick

Mit der neu gewonnenen Zeit lässt sich vieles anfangen, beispielsweise ein Blick in den Garten der Konkurrenz werfen. Mit der Competitor-Database der Software sieht man sofort, welche

Produkte die Mitstreiter zu welchem Preis in welchem Land anbieten. Der Blick auf die Nebenbuhler sei mindestens so wichtig wie der auf die Kunden. «Wir haben SAP Sales Cloud eingeführt, damit wir Kunden halten können und nicht verlieren», so Rüegg. Der Plan der Heberlein AG scheint aufzugehen.

«Outlook lässt sich bestens per Drag & Drop in die SAP Sales Cloud integrieren. So kann man mit einem Mausklick ganze Mailinhalte sauber im System abspeichern.»

### Tobias Federsel

Area Sales Manager  
Heberlein AG



### Heberlein AG

Bleikenstrasse 11  
9630 Wattwil  
+41 71 987 44 44  
info@heberlein.com



### Roger Rüegg

Head of Sales & Marketing  
Heberlein AG

**Besuchen Sie uns online**

[www.heberlein.com](http://www.heberlein.com)



## ADVANIS

SWISS CRM-GUIDES

### ADVANIS AG

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



**Walter U. Andres**  
CEO

### 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.