



### Einführung von Microsoft Dynamics CRM bei LAPP Insulators

LAPP Insulators bündelt die vertriebsrelevanten Informationen aus allen Gesellschaften mit Microsoft Dynamics CRM und verknüpft sie zentral auf einer CRM-Plattform. Damit optimiert das Unternehmen das Vertriebsreporting und kann Verkaufsprozesse unternehmensweit standardisiert, durchgängig und effizient durchführen. Es erhält eine klare Sicht auf seine Kunden und kann sie so noch gezielter betreuen.



# Mit Microsoft Dynamics CRM: LAPP Insulators vereinheitlicht und strafft Vertriebsprozesse

Energieversorger und Industrieunternehmen benötigen qualitativ hochwertige, extrem widerstandsfähige und langlebige Hochspannungsisolatoren, um Strom sicher von A nach B zu transportieren. In vielen Fällen kommen dabei die Produkte von LAPP Insulators zum Einsatz. Das Unternehmen aus Wunsiedel in Oberfranken ist Marktführer bei der Herstellung von Keramik- und Verbundisolatoren. Als global Player produziert es weltweit an fünf Standorten und exportiert in mehr als 70 Länder. Doch der Wettbewerb ist hart. Ein zentraler Baustein für den wirtschaftlichen Erfolg – LAPP Insulators erzielte 2014 einen Umsatz von mehr als 143 Millionen Euro – ist neben Innovationen und schneller Reaktionsfähigkeit auch die Optimierung der Geschäftsprozesse.

## LAPP INSULATORS

Hauptsitz: Wunsiedel

Produkte: Isolatoren aller Spannungs- und insbesondere Hochspannungsbereiche

Konzerngesellschaften: 7

Produktionsstandorte: Deutschland, Polen, Rumänien, USA, China

Mitarbeiter: über 1.000 weltweit

Website: [www.lappinsulators.com](http://www.lappinsulators.com)

### Effizienter Vertrieb als Wettbewerbsfaktor

„Bei der Gewinnung von Marktanteilen spielt insbesondere die Effizienz der Vertriebsabläufe eine immer wichtigere Rolle und wird zu einem wettbewerbsrelevanten Faktor“, sagt Peter Meister, Key Account Manager bei LAPP Insulators. Bis dato führten die Gesellschaften in Deutschland, Rumänien, Polen und den USA ihre Vertriebsaufgaben jeweils in der am Standort eingeführten ERP-Lösung durch – in SAP ERP, Infor ERP oder Sage Symfonia ERP. Zugleich verwaltete man kundenbezogene Daten noch in verschiedenen E-Mail-Systemen wie Microsoft Outlook oder IBM Lotus Notes. Der deutsche Vertrieb sah sich deshalb zum Beispiel gezwungen, Informationen über die Aktivitäten der anderen Gesellschaften mit einem Kunden per Mail oder telefonisch auszutauschen.

Für den Isolatorhersteller hatte die Einführung von Microsoft Dynamics CRM daher eine hohe strategische Bedeutung. Mit dieser CRM-Lösung können die Vertriebsprozesse unternehmensweit standardisiert und transparent gestaltet und somit noch effizienter und gezielter gesteuert werden. Mit der Installation, für die ein Zeitrahmen von sechs Monaten angesetzt war, wurde die ORBIS AG aus Saarbrücken beauftragt. Dank des ho-

hen persönlichen Engagements der ORBIS-Berater und der hervorragenden Zusammenarbeit aller am Projekt beteiligten Personen konnte dieser Zeitplan eingehalten werden.

### Klare Sicht auf Vertriebsdaten schaffen

Auf der CRM-Plattform von Microsoft führt LAPP Insulators jetzt alle kundenrelevanten Daten und Informationen zentral, einheitlich und in hoher Qualität zusammen und dokumentiert die Kundenhistorie vom Erstkontakt über die Verkaufschancen bis hin zu Angeboten und Aufträgen lückenlos. Da jeder der derzeit 45 Endanwender in der LAPP-Unternehmensgruppe eine identische, klare und vollständige Sicht auf die Vertriebsdaten und alle Aktivitäten hat, kann der Vertrieb Kunden und Interessenten noch besser betreuen.

Bislang mussten die Zahlen für das Vertriebsreporting bei den einzelnen Gesellschaften angefordert, gesammelt und anschließend aufbereitet werden, was eine zeitaufwendige Konsolidierungsarbeit war. Nun sind Anfragen, Angebote, Aufträge sowie Verkaufschancen zentral in einer einzigen Datenbank abgelegt, sodass sich aussagekräftige Auswertungen binnen weniger Minuten erstellen lassen. Anhand der aktuellen Kennzahlen, die ein Dashboard übersichtlich visualisiert, kann das Management Veränderungen im Markt frühzeitig erkennen und zeitnah die richtigen Entscheidungen treffen. Auch die Investoren, an die LAPP Insulators Vertriebsfolge berichtet, sind nun laufend auf dem neuesten Stand.



„Auch die Auftragswahrscheinlichkeit einzelner Verkaufschancen wird heute in einem Dashboard angezeigt, sodass die wichtigsten Opportunities sofort identifiziert werden können“, erläutert Peter Meister. Zu diesem Zweck wurden die Aufgaben im Vertriebsprozess in der CRM-Anwendung sehr fein definiert. Da außerdem Informationen und Produktkataloge der Wettbewerber

im CRM-System abgelegt werden, hat LAPP Insulators auch sie stets fest im Blick.

### Mehr Zeit für Kernaufgaben haben

Die Endanwender im Vertrieb arbeiten gern mit der neuen CRM-Lösung, denn Aufgaben wie das Erstellen und Versenden von Angeboten können jetzt deutlich einfacher, komfortabler und schneller erledigt werden. Damit jede Gesellschaft ihre Angebote in einem individuellen Layout erstellen kann, nutzt LAPP Insulators mit dem „Documents Core Pack“ (DCP) ein Add-On, das die einfache Erzeugung von Templates für Angebots- oder Serienbriefvorlagen ermöglicht. „Bei 3.500 bis 4.000 Angeboten pro Jahr bedeutet das eine erhebliche Zeiteinsparung, und der Vertrieb hat mehr Raum für seine Kernaufgaben wie das Ausarbeiten komplexer Angebote“, verdeutlicht Peter Meister.

Ein Angebot, das ein Vertriebsmitarbeiter in der CRM-Lösung anlegt, wird nach Freigabe durch den Vorgesetzten automatisch mit elektronischen Signaturen versehen, in eine PDF-Datei umgewandelt und per E-Mail an den Kunden geschickt. Der Genehmigungsprozess erfolgt workflowgestützt, nimmt nur wenige Minuten in Anspruch und unterstützt die Vision des papierlosen Arbeitens. Der zuständige Vorgesetzte erhält dazu systemgestützt eine E-Mail mit einem Link zum Angebot. Das Dokument kann mit einem Klick aufgerufen und geprüft werden, die Freigabe erfolgt per E-Mail vom Desktop, aber auch per Mobilgerät von unterwegs aus.

### Mobiles Szenario für Außendienst

Der Vertrieb schätzt auch die hohe Transparenz im Verkaufs- und Angebotsprozess, der sich nun lückenlos nachvollziehen lässt. Dafür hat man in der CRM-Lösung eigens einen „Follow-up-Mechanismus“ eingerichtet, der jedes Angebot automatisch per E-Mail an den Vertriebsmitarbeiter sendet, der es erstellt hat. Mithilfe dieses E-Mail-Trackings finden sich auch Mitarbeiter, die einen Kollegen vertreten, schnell und unkompliziert in dessen Vorgängen zurecht. Die umständliche Suche nach Informationen in Papierdokumenten oder Ablagesystemen entfällt.

Der Vertriebsaußendienst freut sich ebenfalls über Verbesserungen: LAPP Insulators hat die Mitarbeiter mit Mobilgeräten ausgestattet und ein mobiles Szenario mit durchgängigen CRM-Prozessen und einem Besuchsberichtswesen realisiert. Damit kann der Außendienst von unterwegs jederzeit auf CRM-Informationen und -Aktivitäten zugreifen und geht so stets gut vorbereitet in den Termin beim Kunden. Zugleich lassen sich im Mobilgerät vor Ort Kontakte, Anfragen oder Gesprächsprotokolle erfassen. Sie werden direkt in die zentrale CRM-Anwendung übertragen und stehen umgehend dem Innendienst zur Verfügung.

### CRM mit ERP-Prozessen verknüpfen

Peter Meister sieht in der Einführung von Microsoft Dynamics CRM einen Quantensprung. „Wir haben mit dieser Lösung die Vertriebsprozesse in einer Multi-ERP-Umgebung unternehmensweit einheitlich, durchgängig und sehr effizient gestaltet und auch das Vertriebsreporting optimiert, das nun sukzessive weiter ausgebaut wird.“

Für die CRM-Anwendung sprechen auch die hohe Bedienerfreundlichkeit, die vollständige Integration mit Microsoft Outlook und die Tatsache, dass sie mehrsprachig und daher international einsetzbar ist.

Über den Microsoft BizTalk Server lassen sich jetzt zudem die verschiedenen ERP-Anwendungen einfach mit der CRM-Software verknüpfen. Zum Beispiel kann man damit historische ERP-Daten wie die Umsätze pro Kunde in das CRM-Kundenstammbuch, das gerade aufgebaut wird, einbinden und so die Transparenz im Vertrieb zusätzlich erhöhen. Der BizTalk Server sorgt für den reibungslosen Transport der Daten aus den ERP-Systemen und der Software SAP BPC, die gemeinsam mit dem SAP Business Warehouse (SAP BW) als Plattform für die konsolidierte interne Berichterstattung dient, in die CRM-Lösung.

Im Gegenzug lassen sich CRM-Kundendaten, die für das interne Reporting relevant sind, über die Anwendung SAP BPC zur Auswertung in das SAP BW übertragen oder die CRM-Kundenaufträge direkt an ERP-Lösungen wie SAP ERP übergeben. „Speziell von diesem ‚Order-to-ERP-Prozess‘ erwarten wir, dass er die Durchlaufzeit bei der Auftragsabwicklung verkürzt sowie die Liefertreue verbessert und dass dadurch die Kundenzufriedenheit weiter steigt. Denn genau darauf kommt es letztlich an“, sagt Peter Meister abschließend.



Peter Meister, Key Account Manager bei LAPP Insulators



## SUCCESS STORY

Hochspannungsisolatoren  
Microsoft Dynamics CRM  
LAPP Insulators

## Kontakt



### **ORBIS AG**

Nell-Breuning-Allee 3-5  
66115 Saarbrücken

Tel.: +49 (0)6 81/99 24-0  
Fax: +49 (0)6 81/99 24-222

Internet: [www.orbis.de](http://www.orbis.de)  
eMail: [info@orbis.de](mailto:info@orbis.de)

Fotos: © LAPP Insulators

**Microsoft Partner**  
Gold Customer Relationship Management

