



Utz Gruppe digitalisiert und vereinfacht Angebotsabwicklung mit Kunden

Mit einem Onlineportal auf Basis der CRM-Cloud-Lösung Microsoft Dynamics 365 kann die Utz Gruppe die Angebotserstellung für ihre Kunden künftig durchgängig digital, weitgehend automatisiert und sehr effizient durchführen. Über das Portal erhalten die Kunden einfach und schnell eine Preisangabe für die angefragten Produkte und können auf Knopfdruck eine bindende Offerte verlangen. Der Vertrieb bei Utz ergänzt dazu im CRM die fehlenden Daten und generiert automatisch eine PDF-Offerte, die im Portal abgerufen werden kann. Mit Aufbau und Einführung der Portallösung hat Utz, ein Hersteller von Lager- und Transportbehältern sowie von Paletten und Werkstückträgern aus Kunststoff, die ORBIS Schweiz AG beauftragt.



Onlineportal auf Basis von Microsoft Dynamics 365

Behälter, Sichtlagerkästen, Tablare und Paletten aus Kunststoff sind trotz Digitalisierung in der automatisierten Intra- und Extralogistik unverzichtbare Bestandteile für Ordnung im Lager und für einen optimalen Materialfluss. Das gilt für die Automobil-, die Chemie-, Pharma- und Elektronikindustrie genauso wie für die Lebensmittel- und Textilbranche oder den Grosshandel.

Utz Gruppe

Hauptsitz: Bremgarten (Schweiz)

Branche: Fertigungsindustrie

Produktionsstätten: 8 Produktionsstätten auf 3 Kontinenten

Mitarbeiter: 1'150 Mitarbeiter weltweit

www.utzgroup.de

Digitale Angebotsabwicklung in Onlineportal

In vielen Fällen kommen dafür die Qualitätsprodukte der Utz Gruppe zum Einsatz, die zu den führenden Herstellern innovativer Behälter, Paletten und Werkstückträger aus wiederverwertbarem Kunststoff für die Transport-, Lager- und Intra-logistik zählt. Die Utz Gruppe mit Sitz in Bremgarten in der Schweiz hat acht Produktionsstätten auf drei Kontinenten und agiert weltweit von sechs Vertriebsgesellschaften und mehr als 30 Vertretungen aus. 2018 erzielte sie mit rund 1'150 Mitarbeitenden einen Umsatz von CHF 300 Mio.

Damit das Unternehmen auch in Zukunft auf Erfolgskurs bleibt, sind neben ständigen Produktinnovationen, einer hochmodernen Fertigung und exzellent ausgebildeten Fachkräfte, auch effiziente Geschäftsprozesse in allen Bereichen von hoher Bedeutung. Bei der Angebotsabwicklung im Rahmen von Kundenprojekten im Vertrieb kommt die Utz Gruppe diesem Ziel mit einem Onlineportal auf Basis der Portalfunktionen der CRM-Cloud-Lösung Microsoft Dynamics 365 nun ein gutes Stück näher.

Durchgängigen Informationsfluss geschaffen

„Mit diesem Portal legen wir den Grundstein für eine digitale, einheitliche und effiziente Angebotsabwicklung. Sie läuft ohne Medienbruch von der Kundenanfrage bis zur verbindlichen Offerte. Dank des durchgängigen Informationsflusses vereinfacht und beschleunigt sich der Prozess aufseiten des Kunden und aufseiten unseres Vertriebs. Das spart Zeit und Kosten“, sagt Sieglinde Bürgi, ERP/MES Core Manager bei der Georg Utz Holding AG.

Mit dem Kundenportal, das für alle gängigen Internetbrowser optimiert und im eigenen Corporate Design gestaltet ist, bringt die Utz Gruppe den Angebotsprozess direkt auf den Desktop-PC, das Notebook, Smartphone oder Tablet der zuständigen Mitarbeiter beim Kunden. Sie können so Angebotsanfragen zu jeder Zeit und überall effizient bearbeiten. Dank des Einsatzes der Responsive-Design-Technik passt sich Portaloberfläche automatisch an das jeweilige Gerät bzw. Betriebssystem an. Ein Rollenkonzept gewährleistet, dass jeder User nur Zugriff auf die Informationen erhält, die für seine Aufgaben relevant sind.

Dashboard sorgt für klare Sicht auf Projekte

Meldet sich ein Kunde im Onlineportal an, erscheint als Einstiegsseite ein Dashboard mit aktuellen Informationen zu den laufenden und abgeschlossenen Projekten (= Opportunities) mit Utz. Im Hintergrund werden zur selben Zeit Vertragsdaten – Konditionen, Preislisten, Rabattstafeln – geladen, die zu diesem Kunden im Portal hinterlegt sind.



Der Fachanwender beim Kunden kann „seine“ Projekte nach verschiedenen Kriterien selektieren (Meine/Alle/Zuletzt bearbeitet/Aktualisiert). Bei Projekten, die sich noch im Planungsstadium befinden, wird ihm darüber hinaus angezeigt, wie hoch die Erfolgchancen dafür eingeschätzt werden – 20, 50 oder mehr als 70 Prozent. Je nachdem wie ein Projekt sich entwickelt, kann er diese Werte bearbeiten und anpassen.

Überschreitet die Wahrscheinlichkeit für eine Opportunity wie die Lieferung eines Lagersystems samt Behältern von Utz die 20-Prozent-Marke, muss der Kunde sie als neues Projekt im Portal anlegen und die relevanten Informationen angeben: Art und Anzahl der Behälter sowie

Utz Gruppe digitalisiert und vereinfacht Angebotsabwicklung mit Kunden



Zubehör, zum Beispiel: 5.000 HDPE-Stapelcontainer mit Barcodes, dazu Projektname, Lieferstandort und -termin sowie Erfolgchancen. Die Informationen zur Währung sowie zu den Lieferkonditionen und möglichen Lizenzgebühren sind bereits vorbelegt.

Angebote einfach per Mausklick anfordern

Anhand dieser Daten und der hinterlegten Preise und Rabatte wird im Portal automatisch ein Richtpreis ohne Transportkosten für das Projekt ermittelt. Wünscht der Kunde eine verbindliche Offerte, braucht er lediglich auf die Schaltfläche „Anfordern“ zu klicken, und der Vertrieb bei Utz wird per E-Mail umgehend über die Anfrage informiert.

Er erstellt dann zeitnah in Microsoft Dynamics 365 eine Offerte, die sich am Richtpreis orientiert und auch die Transportkosten mit einschliesst, die manuell eingegeben werden. Per Knopfdruck wandelt der User im Utz-Vertrieb das Angebot schließlich in ein PDF-Dokument um, er nutzt dazu das Add-On „Documents Core Pack“ (DCP), und stellt es zur Genehmigung ins Portal ein.

Der Kunde kann seine Anfrage bei Bedarf jederzeit ändern und für jede Änderung eine separate Offerte einholen. Um den Überblick zu behalten und Transparenz zu gewährleisten, werden sämtliche Änderungen im Portal gespeichert und können als Historie abgerufen werden.

Die schlanke und moderne Oberfläche des Portals, auf der sämtliche Informationen übersichtlich visualisiert werden, kommt dem Wunsch der End-User nach einfacher und komfortabler Bedienung entgegen. Das, zusammen mit der Möglichkeit, die Benutzerdaten per Self-Service zu verwalten, stellt ein weiteres grosses Plus dieser Lösung dar. Auf diese Weise werden die Kunden in die Lage versetzt, jederzeit neue User anzulegen, zu deaktivieren oder Nutzerdaten zu ändern.

Einführung „in time and budget“

Mit dem Aufbau und der Implementierung des Kundenportals hat die Utz Gruppe die ORBIS Schweiz beauftragt, die durch hohe Kompetenz in Bezug auf Microsoft Dynamics 365 Online und intelligente Lösungsansätze für das Portal überzeugte. Dank der partnerschaftlichen und zielgerichteten Zusammenarbeit zwischen dem internen Projektteam und den ORBIS-Experten konnte die Portallösung unter Einhaltung von Zeitplan und Budget in knapp vier Monaten eingeführt und im Januar 2019 in Betrieb genommen werden.

Grossen Anteil am Erfolg hat der Utz-Kunde Swisslog, ein führender Anbieter von Automatisierungslösungen für Gesundheits-, Lager- und Verteilerzentren. Er hat von Beginn an am Aufbau des Portals mitgearbeitet und nutzt es seit dem Go-live aktiv.

„Unsere rund 60 Fachanwender in den 17 globalen Gesellschaften profitieren in hohem Masse von der durchgängigen IT-Unterstützung, die eine zeitraubende manuelle und wenig transparente Angebotsabwicklung in Microsoft Excel ersetzt“, erläutert Vasco Weisskopf, Strategic Purchasing Manager bei der Swisslog AG.

Portallösung optimieren und erweitern

Doch das ist erst der Anfang. In absehbarer Zeit will die Utz Gruppe weitere Kunden in das Portal integrieren, um die Zusammenarbeit bei der Angebotsabwicklung zu vereinfachen und zu verbessern. Mit Unterstützung von ORBIS wird die Webapplikation laufend optimiert und erweitert, etwa durch Benachrichtigungsfunktionen, die signalisieren ob eine Nachfassaktion nötig ist. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn eine Offerte ausläuft und aktualisiert werden muss. Die Nutzung von Vertriebsfunktionen aus Microsoft Dynamics 365 im Verkauf ist ebenfalls angedacht.



Vasco Weisskopf, Strategic Purchasing Manager bei der Swisslog AG

Kontakt

Daniel Haas
Managing Director
ORBIS Schweiz AG

Phone: +41 79 208 32 67
E-Mail: daniel.haas@orbisag.ch

Mehr Informationen



www.orbis.de/de/microsoft-by-orbis/

Fotos: © Utz Gruppe



ORBIS AG, Nell-Breuning-Allee 3-5, D-66115 Saarbrücken, Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-0, E-Mail: info@orbis.de, www.orbis.de

Deutschland ♦ Frankreich ♦ Schweiz ♦ Österreich ♦ Niederlande ♦ USA ♦ China