

Weltweite Vermarktung von Windenergieanlagen mit CRM von PiSA sales

case study

Im Anlagenbau gestaltet sich der Vertrieb aufwändig und steht vor besonderen Herausforderungen. Das gilt auch für das vergleichsweise neue Geschäft mit Windenergieanlagen wie bei der REpower Systems AG, einem der Weltmarktführer dieser Branche. Um die Komplexität der Vertriebsprojekte besser zu beherrschen wurde auf Basis der CRM-Lösung PiSA sales die Applikation „CRIS“ eingeführt.



Foto: REpower Systems AG

Kunde

REpower Systems AG

Branche

Hersteller von Windenergieanlagen

Einsatzbereich

Kontaktmanagement
Technischer Vertrieb
Projektmanagement
Controlling

Projektdaten

Im Einsatz seit 2006
PiSA sales 3.2
Datenbank MS SQL-
Server 2005

Integration

Integration von MS
Office-Anwendungen
Groupware MS Outlook
Anbindung von Active
Directory (LDAP)

Kunde & Branche

Die REpower Systems AG mit Sitz in Hamburg zählt zu den weltweit führenden Herstellern von Windenergieanlagen im Onshore- und Offshorebereich. Das international agierende Unternehmen entwickelt, produziert und vertreibt Windenergieanlagen mit Nennleistungen von 2 bis 5 Megawatt und Rotordurchmessern von 70 bis 126 Metern für nahezu jeden Standort. Hinzu kommt ein umfassendes Service- und Wartungsangebot. Die ertragsstarken und zuverlässigen Anlagen werden ausschließlich in Deutschland konstruiert und gefertigt. Das Unternehmen mit mehr als 1.000 Mitarbeitern weltweit hat Projekterfahrungen aus der Fertigung und Installation von weltweit mehr als 1.500 Windenergieanlagen.

Ausgangssituation & Herausforderung

Die Dynamik des Branchenumfeldes sowie die besonderen Aufgaben im Vertrieb und im Controlling von Anlagenprojekten veranlassten REpower die projektorientierte CRM-Lösung PiSA sales einzuführen.

„Vertrieb bedeutet bei uns weit mehr als 'verkaufen'. Neben dem Vertrieb sind Projektmanagement, Sales Support, Service und sehr

stark auch das Controlling Prozessbeteiligte. Wir wollten eine zentrale Plattform schaffen, die einen aktuellen und abteilungsübergreifenden Informationsfluss gewährleistet“, fasst Christian Stemcke, Leiter des CRM-Projektes „CRIS“ (Central REpower Information System), die mit der Einführung der CRM-Software verbundenen Kernanforderungen zusammen.

Projektdaten, wie z.B. Standortinformationen der Windparks oder notwendige technische Auslegungen, sollten neben Kundendaten und Korrespondenzen im CRM-System erfasst werden können. Eine weitere wichtige Anforderung war eine integrierte Dokumentenverwaltung als Grundlage für eine abteilungsübergreifende Wissensbasis, z.B. um umfangreichen Ausschreibungsunterlagen oder Angebote für das entsprechende Projekt zugänglich zu machen.

Vorhandene Insellösungen, die sich bei REpower zumeist in Form von MS Excel-Listen etabliert hatten, sollten durch die CRM-Lösung ersetzt werden. Als ERP-System ist SAP im Einsatz. Somit musste die CRM-Lösung auch über entsprechende Schnittstellen zu SAP verfügen, um die zweite strategische IT-Applikation bei REpower zu bilden.

Projektverlauf & Lösung

Anfang 2006 gestartet, ermöglichte der zügige Projektverlauf die kurzfristige Bereitstellung der technischen Basis für REpower. Detaillierte Projektanforderungen in der Definitionsphase und regelmäßige Workshops gestatteten es, das CRM-System PiSA sales binnen Jahresfrist produktiv zu schalten und allen Anwendern schrittweise zur Verfügung zu stellen.

„Vertrieb bedeutet bei REpower weit mehr als ‘verkaufen’. PiSA sales ist die zentrale Plattform für Kunden-Informationen und unsere zweite strategische Business-Applikation neben SAP.“

Herr Christian Stemcke, Projektleiter CRM

Bereits im Standard erfüllte PiSA sales viele Anforderungen von REpower und es konnte schnell eine arbeitsfähige Umgebung installiert werden. Branchen- und kundenspezifische Anpassungen, wie z.B. die Abbildung der Standortinformationen von Windparks, wurden ohne großen Aufwand durchgeführt. Durch das Mehrsprachigkeitskonzept von PiSA sales konnten die Mitarbeiter von Anfang an mit der englischsprachigen Oberfläche des CRM-Systems arbeiten.

Um die zentrale Benutzerverwaltung von REpower mit den Benutzern des CRM-Systems abgleichen zu können, wurde die Schnittstelle zu LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) eingeführt.

Dokumente können über die integrierte Microsoft Office-Schnittstelle direkt in PiSA sales erstellt und verwaltet werden. Alle vertrieblichen Aktivitäten, Angebote sowie Aufträge sind automatisch mit dem Kunden verknüpft und in zentralen Vertriebsprojektmappen abgelegt.

REpower plant die Kopplung von PiSA sales mit dem ERP-System SAP für die Interessenten/Debitorenverwaltung. In weiteren Schritten erfolgt die Bereitstellung einer Produktdatenbank inkl. Stücklisten, eines Kalkulationsmoduls, eines mehrsprachigen Angebotserstellungswerkzeugs sowie eines Produktkonfigurator. Darüber hinaus entwickelt PiSA sales Produktprüfungsmechanismen für das Geschäftsfeld Product Marketing.

Realisierte Erfolge

Heute können Projektinformationen bei REpower zentral und ohne Redundanzen bereitgestellt und die Durchführung der Vertriebsprojekte kann durch das CRM-System effektiv unterstützt werden. Das Controlling bei REpower profitiert von Informationen, die Analysen

auf Grundlage des jeweiligen Projektstatus ermöglichen. Der Vertrieb profitiert von einer Sales Pipeline. So ist zu jeder Zeit der Überblick laufender Projekte durch speziell entwickelte, grafisch ansprechende Reports und Forecasts wie „Sales Planning“, „Sales Funnel“ oder „Liquidity Planning“ gegeben. Die erstellten Ad-hoc-Reports werden automatisch in Microsoft Excel ausgegeben. Sie können bei Bedarf weiter bearbeitet oder für nachfolgende Berechnungen genutzt werden.

Mit der umfassenden Kontakt- und Projektverwaltung auf Grundlage der zentralen Datenhaltung ist für die Mitarbeiter aller Geschäftsbereiche ein aktueller und abteilungsübergreifender Informationsfluss

gewährleistet. Der Aufwand zur Informationsbeschaffung für die Benutzer wurde minimiert. Derzeit greifen bis zu 100 Anwender auf über 700 Projekte sowie auf Kunden-, Mitarbeiter-, Angebots- und Auftragsdaten in PiSA sales zu.

Das gesamte Dokumentenmanagement des Unternehmens erfolgt ebenfalls zentral in einer Datenbank. Bereits über 6.000 Dokumente sind nicht nur im System zugänglich gemacht, sondern auch mit ihrer Struktur nachvollziehbar in PiSA sales abgebildet. Jedes Dokument kann klassifiziert, kategorisiert und in Dokumentmappen übersichtlich abgelegt werden. Das Auffinden und Verwenden der Dokumente ist dadurch wesentlich erleichtert worden. Der integrierte Dokument-Dublettencheck verhindert die redundante Speicherung von Dokumenten in der Datenbank.

Durch die schnelle Projektrealisierung bei der Einführung der CRM-Software PiSA sales, die bereits im Standard Branchenspezifika berücksichtigt, wurden die Einführungsaufwände gering gehalten. Professionelles Change Management sicherte darüber hinaus eine hohe Akzeptanz des CRM-Systems auf Seiten der Mitarbeiter bei REpower.

Mit einem Upgrade auf die neue Version PiSA sales 4D Anfang des Jahres 2008 wird die erfolgreiche Zusammenarbeit der PiSA sales GmbH und der REpower Systems AG fortgeführt.

PiSA sales GmbH

Charlottenburger Straße 4 Geschäftsstelle Karlsruhe
D-14169 Berlin Weiherstraße 1 b · D-76227 Karlsruhe
Tel: +49 (0)30. 81 07 00-0 Tel: +49 (0)721. 47 65 747
Fax: +49 (0)30. 81 07 00-99 Fax: +49 (0)721. 47 65 748

info@pisasales.de · www.pisa.de · www.pisasales.de