



## Triflex führt Microsoft Dynamics 365 und ORBIS ConstructionONE ein

Mit Microsoft Dynamics 365 Online und einer CRM-Branchenlösung von ORBIS hat Triflex den Grundstein zur Harmonisierung der IT-Landschaft und für durchgängige Datenflüsse und Prozesse im Vertrieb und im Marketing gelegt. Eine einheitliche und konsistente Datenverwaltung in der Cloud schafft jetzt die nötige Transparenz, um den Vertrieb noch effizienter zu steuern und zusätzliches Absatzpotenzial zu heben. Auch die Endanwender profitieren, denn sie können Informationen, die sie für die Arbeit benötigen, jederzeit und überall auf jedem Gerät abrufen.

# Mit Microsoft Dynamics 365 und ORBIS: Wie Triflex die IT-Landschaft harmonisiert und Vertriebsprozesse digitalisiert

„Den Herausforderungen, die mit unserem stetigen Wachstumskurs einhergehen, und den immer neuen Anforderungen aus dem Markt begegnen wir mit einer umfassenden Digitalisierungsstrategie. Ziel ist es, Prozesse zu vernetzen, zu automatisieren und zu straffen – vom ersten Kundenkontakt über das Angebot und die Auftragsvergabe bis hin zu einer Fertigung just in time und nach Kundenwunsch“, sagt David Bachmaier, Leiter Kompetenzteam Digitalisierung bei der Triflex GmbH & Co. KG aus Minden.

## TRIFLEX GMBH & CO. KG

Hauptsitz: Minden

Produkte: Flüssigabdichtungen auf Basis von auf Basis von PMMA und von Kaltplastiken, Markierungssysteme, Reparatursets für Beläge aller Art

Standorte: weltweit elf Gesellschaften und ein Netz von Vertriebsbüros

Mitarbeiter: über 250

Umsatz: mehr als 100 Millionen Euro

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

## Der Weg zum digitalen Unternehmen

Das Unternehmen ist in Europa führend als Hersteller und Lieferant hochwertiger und nachhaltiger Abdichtungssysteme auf Basis von PMMA-Flüssigkunststoff für nahezu alle Anwendungsbereiche: Balkone, Flach- und Industriedächer, Parkdecks, Stadien, aber auch Baudenkmäler. Darüber hinaus vertreibt Triflex Markierungssysteme für Straßen, Radwege oder Hallen. 2018 erzielte das Unternehmen, das zur Follmann Chemie Gruppe gehört, mit über 250 Beschäftigten einen Umsatz von mehr als 100 Millionen Euro.

Einen wichtigen Grundstein für die digitale Unternehmenstransformation hat Triflex mit einer nach dem Konzept von Industrie 4.0 gestalteten Produktion am Standort Minden bereits gelegt. Genauso wichtig ist aber auch die durchgängige Vernetzung von Prozessen und Informationsflüssen auf Basis einer modernen, harmonisierten IT-Landschaft.

Dem ist man im Vertrieb mit der Implementierung von Microsoft Dynamics 365 Online und der CRM-Branchenlösung ORBIS ConstructionONE powered by Microsoft Dynamics 365 für die Bauzulieferindustrie jetzt ein großes Stück näher gekommen. Ausschlaggebend für die Wahl der CRM-Lösung war unter anderem ihre Integrationsfähigkeit mit Microsoft-Produkten, die Triflex nutzt, etwa mit einer Office-365-Umgebung und der Azure Cloud.

## CRM-Einführung in nur vier Monaten

Mit der Implementierung der neuen Lösungen, die eine veraltete CRM-Software und Microsoft Excel ersetzen, hat Triflex die ORBIS AG beauftragt. Der Saarbrücker IT-Dienstleister verfügt über breites Know-how in Bezug auf die CRM-Prozesse bei Bauzulieferern und die Implementierung von Microsoft Dynamics 365.

Das und die vertrauensvolle Zusammenarbeit aller Beteiligten haben wesentlich dazu beigetragen, dass die Einführung unter Einhaltung von Zeitplan und Budget in knapp vier Monaten vorstättenging. Als großer Vorteil erwies sich, dass 35 Key User das Projekt von Beginn an begleitet haben und später bei den Fachanwendern für eine hohe Akzeptanz der neuen CRM-Plattform sorgten.

## Direktvertrieb braucht Single Source of Truth

Schon bald nach der Inbetriebnahme machten sich deutliche Verbesserungen bemerkbar: Microsoft Dynamics 365 verwaltet vertriebsbezogene Daten kongruent, konsistent und in hoher Qualität. Es entsteht eine einheitliche Datendrehscheibe, eine Single Source of Truth, die eine klare Sicht auf die kundenbezogenen Daten schafft.

„Diese Transparenz ist eine wichtige Voraussetzung, um sehr nah am Puls der Kunden zu sein“, verdeutlicht David Bachmaier. Das ist ein erfolgskritischer Faktor, da Triflex Produkte, Lösungen und Systeme ausschließlich direkt an seine rund 4.500 Kunden verkauft – an Handwerksbetriebe wie Dachdecker, Bauklempner, Spengler, an Fachbetriebe für Abdichtungen und Beschichtungen, aber auch an Generalunternehmer.



Produktion PVC

## Vertrieb arbeitet deutlich effizienter

Gibt ein Vertriebsmitarbeiter zum Beispiel Daten in das CRM ein, können auch andere Anwender sofort per Mausklick darauf zugreifen. Das verbessert nicht nur die Kommunikation, sondern auch die CRM-Prozesse, denn die zeitraubende Suche nach Informationen in verschiedenen Datensilos entfällt genauso wie Abstimmungen per E-Mail oder Telefon.

Alle Daten, die die Nutzer für ihre Arbeit benötigen, können sie über die Cloud-Lösung jederzeit und überall übersichtlich visualisiert abrufen. In naher Zukunft wird auch der Vertriebsaußendienst über eine mobile Smartphone-App Zugriff auf die CRM-Lösung erhalten. Jeder Kontakt, den ein Mitarbeiter im CRM anlegt, wird zudem automatisch in sein Outlook-Adressbuch übertragen. All das führt dazu, dass der Vertrieb seine täglichen Aufgaben jetzt wesentlich einfacher, schneller und damit deutlich effizienter erledigen kann.



Produktion Schmelzklebstoffe

### Von A bis Z durchgängiger Angebotsprozess

Das gilt besonders für den Angebotsprozess, der nun von A bis Z durchgängig IT-gestützt abgewickelt wird. Zu diesem Zweck wurde die Cloud-CRM-Lösung mit der vorhandenen CPQ-Lösung verknüpft, wobei das CRM-System über ORBIS SAP IntegrationONE bidirektional Daten mit dem zentralen SAP-ERP-System austauscht.

Auf diese Weise kann das CRM den Angebotskonfigurator, der über eine eigene Schaltfläche in die CRM-Oberfläche eingebettet ist, mit allen Daten versorgen, die zur Angebotserstellung erforderlich sind, unter anderem auch mit Preisinformationen aus SAP ERP. Umgekehrt übermittelt die CPQ-Software die einzelnen Angebotspositionen nach dem Abschluss der Konfiguration und der Kalkulation an die SAP-Software, wo sie verarbeitet und in einen Auftrag umgewandelt werden.

Auch die Auskunftsfähigkeit hat sich verbessert – dank einer Computer Telephony Integration (CTI). Ruft ein Kunde im Verkauf oder bei der technischen Beratung von Triflex an, werden dem zuständigen Mitarbeiter sofort die entsprechenden Bauobjekte zu diesem Kunden angezeigt. Das hilft bei der Beantwortung von Fragen und bei der Beratung.

### Kampagnen und Angebote effizient steuern

Vielfältigen Nutzen aus Microsoft Dynamics 365 zieht auch das Marketing. In Praxisseminaren und Vor-Ort-Schulungen vermittelt Triflex seinen Partnern aus dem

Handwerk das nötige Know-how zur fachgerechten Verarbeitung seiner Qualitätsprodukte. Da in der CRM-Lösung hinterlegt ist, welche Schulung ein Partner besucht hat, kennt das Marketing seinen Schulungsstatus und kann ihm passgenau weitere Maßnahmen anbieten.

Für diese Zwecke, aber auch bei Kampagnen für Events und Messeauftritte nutzt Triflex die Marketing-Automation-Lösung ClickDimensions, die nahtlos in Microsoft Dynamics 365 integriert ist. Damit sich Kunden und Interessenten in Zukunft selbst für eine Veranstaltung registrieren können, wird das Add-on mit einer Cloud-Lösung für Eventmanagement (Cvent Event Cloud) verknüpft. Die Anmeldedaten fließen dann direkt in das CRM, wo sie mit den Registrierungen abgeglichen werden. Das erhöht die Effizienz von Nachfassaktionen, da nur Personen kontaktiert werden, die sich noch nicht angemeldet haben.

### Der Weg zur IT-Architektur ohne Datensilos

Das Fazit von David Bachmaier fällt positiv aus: „Die Einführung von Microsoft Dynamics 365 und der CRM-Branchenlösung von ORBIS ist ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einer IT-Architektur ohne Datensilos und zu digitalen Prozessen.“

Mit der CRM-Plattform, die in Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Österreich und in der Schweiz genutzt wird, sollen im Endausbau rund 200 User arbeiten. Sie wird zudem ständig optimiert und durch neue Funktionen erweitert, etwa zur digitalen Erfassung von Kontaktdaten auf Messen oder durch eine mobile App für den Vertriebsaußendienst.



David Bachmaier, Digital Marketing Manager,  
Triflex GmbH & Co. KG

## Kontakt

Andreas Schulz  
General Manager  
ORBIS Hamburg GmbH

Phone: +49 40 32517-202  
E-Mail: [Andreas.Schulz@orbis.de](mailto:Andreas.Schulz@orbis.de)

## Mehr Informationen



[www.orbis.de/orbis-constructionone](http://www.orbis.de/orbis-constructionone)

Fotos: © Triflex GmbH & Co. KG



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

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