



### Mit Microsoft Dynamics 365 aus der Cloud: ZIEHL-ABEGG optimiert Vertriebsprozesse

Mit der Einführung von Microsoft Dynamics 365 Online bündelt ZIEHL-ABEGG die vertriebsrelevanten Informationen seiner weltweit 28 Gesellschaften zentral auf einer modernen und zukunftsfähigen CRM-Cloud-Plattform. Der Hersteller innovativer Ventilatoren und Motoren schafft so standortübergreifend die Grundlage für ein IT-gestütztes und einheitliches Lead- und Opportunity-Management. Mit der kompetenten Unterstützung durch die ORBIS AG konnte die Implementierung und der Rollout in alle Gesellschaften innerhalb von 14 Monaten abgeschlossen werden.

# Mit Microsoft Dynamics 365 aus der Cloud: ZIEHL-ABEGG optimiert Vertriebsprozesse

In Küchen, Bädern und Ställen, in Klima-, Windkraft-, Bioheiz- und Photovoltaikanlagen oder in der Medizin- und Gerätekühltechnik: Ventilatoren sind in vielen Bereichen unverzichtbar.

## Innovationen am laufenden Band

Weltweit kommen dabei Qualitätsprodukte der ZIEHL-ABEGG SE aus Künzelsau in Baden-Württemberg zum Einsatz. Das Hightech-Unternehmen, das 2017 mit rund 3.900 Beschäftigten einen Umsatz von 540 Millionen Euro erzielte, gehört zu den führenden Herstellern von Axial-, Radial- und Prozessventilatoren. Neben der Lufttechnik ist ZIEHL-ABEGG in den Geschäftsbereichen Antriebstechnik, Regeltechnik und Automotive aktiv. Die Produktpalette umfasst rund 30.000 Artikel.

### ZIEHL-ABEGG SE

Hauptsitz: Künzelsau (Baden-Württemberg)

Produkte: Ventilatoren für Luft- und Klimatechnik, Antriebsmotoren für Aufzüge

Standorte: 16 Produktionswerke, 28 Gesellschaften, 108 Vertriebsstandorte

Mitarbeiter: 3.900 weltweit

Umsatz 2017: 540 Mio. Euro

Webseite: [www.ziehl-abegg.com/de](http://www.ziehl-abegg.com/de)

ZIEHL-ABEGG agiert weltweit an 16 Produktionsstätten, mit 28 Gesellschaften und 108 Vertriebsstandorten und vertreibt seine Erzeugnisse in mehr als 100 Länder. Eine führende Position im Markt sichert sich das Unternehmen seit jeher mit der Entwicklung und dem Verkauf innovativer Produkte. Ein Beispiel dafür sind leise und stromsparende Ventilatoren, in die auch Erkenntnisse aus der Bionik einfließen.

## Sicht auf den Kunden

„Neben Innovationen sind für den künftigen Markterfolg effiziente, standortübergreifend harmonisierte Vertriebsprozesse von großer Bedeutung“, sagt Thomas Brommer, Vertriebsleiter Export bei der ZIEHL-ABEGG SE. Die Einführung der Lösung Microsoft Dynamics 365 Online für das Kundenmanagement unterstützt diesen Ansatz in der ganzen Gruppe.

Auf der integrierten Cloud-CRM-Plattform verwaltet ZIEHL-ABEGG Kundendaten und vertriebsrelevante Informationen für seine Gesellschaften nun zentral in einer einzigen Datenbank. Das schafft die Vorausset-

zungen für durchgängige und einheitliche Vertriebsprozesse – besonders im Kontakt-, Lead- und Opportunity-Management.

## In nur 14 Monaten für 28 Standorte eingeführt

Ausschlaggebend für die Entscheidung für Microsoft Dynamics 365 Online war die Tatsache, dass die Cloud-Lösung die Anforderungen von ZIEHL-ABEGG am besten erfüllte.

Mit der Einführung der neuen CRM-Plattform hat ZIEHL-ABEGG die ORBIS AG beauftragt, die ein breit gefächertes Know-how in Bezug auf die CRM-Prozesse im Maschinen- und Anlagenbau hat. Das und die vertrauensvolle Zusammenarbeit des internen Projektteams mit den erfahrenen Experten von ORBIS haben dazu beigetragen, dass die Implementierung für die 28 Standorte in nur 14 Monaten abgeschlossen war.

## Zentrale Drehscheibe für CRM-Prozesse

Als zentrale Datendrehscheibe ermöglicht das CRM den Austausch von Informationen zwischen den einzelnen Gesellschaften und mit der Firmenzentrale. „Das verbessert die Kommunikation und damit auch die CRM-Prozesse deutlich, was sich sehr positiv auf die Kundenbetreuung auswirkt“, erläutert Thomas Brommer.



Energiesparender ECblue – Axiallüfter

Sobald ein Anwender im Zuge des Verkaufsprozesses zum Beispiel Projektdaten in die Lösung eingibt, stehen sie heute auch sofort den anderen Gesellschaften zur Verfügung.

### Einfache Bedienung überzeugt

Die äußerst einfache und komfortable Handhabung von Microsoft Dynamics 365 Online ist ein weiterer großer Pluspunkt. Die gegenwärtig rund 500 Endanwender haben den Umgang mit der CRM-Anwendung, die der Bedienung anderer gängiger Microsoft-Produkte ähnelt, schnell erlernt.



ZAwheel – Elektroantrieb für Nutzfahrzeuge und Busse

Die Nutzer profitieren zudem von weiteren Vereinfachungen und Verbesserungen. Ein Outlook-Add-In automatisiert und vereinfacht die Erfassung und Pflege von Geschäftskontakten. Und die Mitarbeiter im Vertriebsaußendienst schätzen die Möglichkeit, über eine Geschäfts-App auf ihrem Mobilgerät, unterwegs auf Kunden- und Kontaktdaten zugreifen und Termine planen zu können.

### CRM mit ERP und Data Warehouse verknüpft

Geschäftlichen Nutzen zieht ZIEHL-ABEGG darüber hinaus aus der Verknüpfung der neuen Cloud-CRM-Plattform mit den vorhandenen IT-Lösungen, einem ERP-System von ProAlpha und einem eigenentwickelten Data-Warehouse-System (DWH). Auf diese Weise können das CRM und das ERP, mit dem der komplette Angebots- und Auftragsprozess samt Preisfindung durchgeführt wird, Kunden- und Kontaktdaten bidirektional austauschen.

Das Data Warehouse wiederum ist über eine eigene Schaltfläche in die CRM-Benutzeroberfläche eingebettet, aus der heraus die Fachanwender ihre Kennzahlenberichte direkt aufrufen können. Die Vernetzung des CRM mit dem ERP und dem DWH ließ sich dabei mit eigens entwickelten Schnittstellen auf Basis des ORBIS Connectors problemlos bewerkstelligen.

Das Fazit von Thomas Brommer fällt positiv aus: *„Dank Microsoft Dynamics 365 Online führen wir Vertriebsprozesse jetzt standortübergreifend IT-gestützt und einheitlich in großer Effizienz und Transparenz durch.“*

### Effizienter mit Erweiterungen von ORBIS

Damit die Endanwender bei ZIEHL-ABEGG ihre Aufgaben effizienter erledigen, haben die Experten von ORBIS die CRM-Lösung bedarfsgerecht erweitert. In einer Opportunity lassen sich zu einem gewünschten Artikel Bestellinformationen wie Artikelnummer, Name, Anzahl und Preis erfassen sowie einer passenden Produktgruppe zuordnen.

Mithilfe von Selektionskriterien können die Nutzer beispielsweise direkt am Kundenkontakt Einladungen zu Ausstellungen und Messen verwalten. Es lassen sich damit aber auch Geräte und Lösungen aus dem Bereich Lufttechnik pflegen, die bei einem Kunden im Einsatz sind.



Thomas Brommer, Vertriebsleiter Export bei der ZIEHL-ABEGG SE



## SUCCESS STORY

Luft-, Regel- & Antriebstechnik  
Microsoft Dynamics 365  
ZIEHL-ABEGG SE

## 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: © ZIEHL-ABEGG SE

Gold  
Microsoft Partner

