

Einführung SAP Sales Cloud bei DT Swiss

Case Study



Uphill im Verkauf

Schneller dank aerodynamischer Optimierung oder sicherer über Stock und Stein dank modernster Suspension Technologie. DT Swiss punktet mit innovativer Schweizer Ingenieurstechnik, die Präzision und Zuverlässigkeit vereint. Ein wesentlicher Teil des Erfolgsrezeptes liegt in der akribischen Produktentwicklung. Umfangreiche Produkt-tests, strenge Qualitätskontrollen und gewissenhafte Produktfreigaben garantieren innovative Produkte mit höchster Zuverlässig-

keit. DT Swiss testet ihre Laufräder im Windkanal, um den Luftwiderstand bei jedem kleinsten Detail zu optimieren. Jedes einzelne Kundenfeedback fließt in die Entwicklung ein. Mit der Softwarelösung SAP C4C (Cloud for Customer) hat DT Swiss eine CRM- Lösung für ein strukturiertes Feedback implementiert, um auch High-Performance bei den Verkaufsprozessen bieten zu können.

DT SWISS

Unternehmen: DT Swiss
Hauptsitz: Biel
Branche: High Quality Bicycle Components
Mitarbeiter: 900
Lösungen: SAP Sales Cloud
Web: www.dtswiss.com

Ausgangslage

High-End-Komponenten für Velos – dafür schlägt das Herz aller 900 Mitarbeitenden von DT Swiss. «Es ist die Leidenschaft für den Radsport, welche die Entwickler und Entwicklerinnen von DT Swiss anspricht, unsere Produkte ständig zu verbessern und technologische Grenzen weiter zu verschieben», sagt Michael Schütz, CFO von DT Swiss. Die Siege der internationalen Athleten auf zwei Rädern bestätigen das Erfolgskonzept. Der Mountainbike-Weltmeister Nino Schurter und Iron-man-Gewinnerin Daniela Ryf führen mit Komponenten von DT Swiss bereits mehrfach aufs Podest.

Technisch komplex

Ob XC, Downhill, Enduro, Freeride, Gravel- oder Rennräder – die Produkte von DT Swiss werden von namhaften Fahrradherstellern auf der ganzen Welt eingesetzt. Eine internationale Verkaufsorganisation mit über 100 Mitarbeitern ist aktiv im Einsatz. Die patentierten Innovationen sind technisch komplex und müssen an die verschiedenen Schnittstellen der Fahrräder angepasst werden. Entsprechend wichtig ist eine kompetente Beratung. Die Bera-

Anforderungen

Einfach, effizient, einheitlich. Dieses Ziel hat sich DT Swiss für die Abwicklung von Verkaufsgesprächen und -abläufen gesetzt. Das Unternehmen bringt jedes Jahr zwischen 50 und 100 neue Artikel auf den Markt, die je nach Kunde spezifiziert werden. Ein einfach bedienbares Tool war gefragt, das den Verkäufern eine Übersicht über sämtliche Kundeninformationen und Verkaufsschritte liefert. Automatisierte und standardisierte Abläufe mussten her, damit kein Schritt vergessen geht und die Beratungsqualität weltweit einheitlich ist.



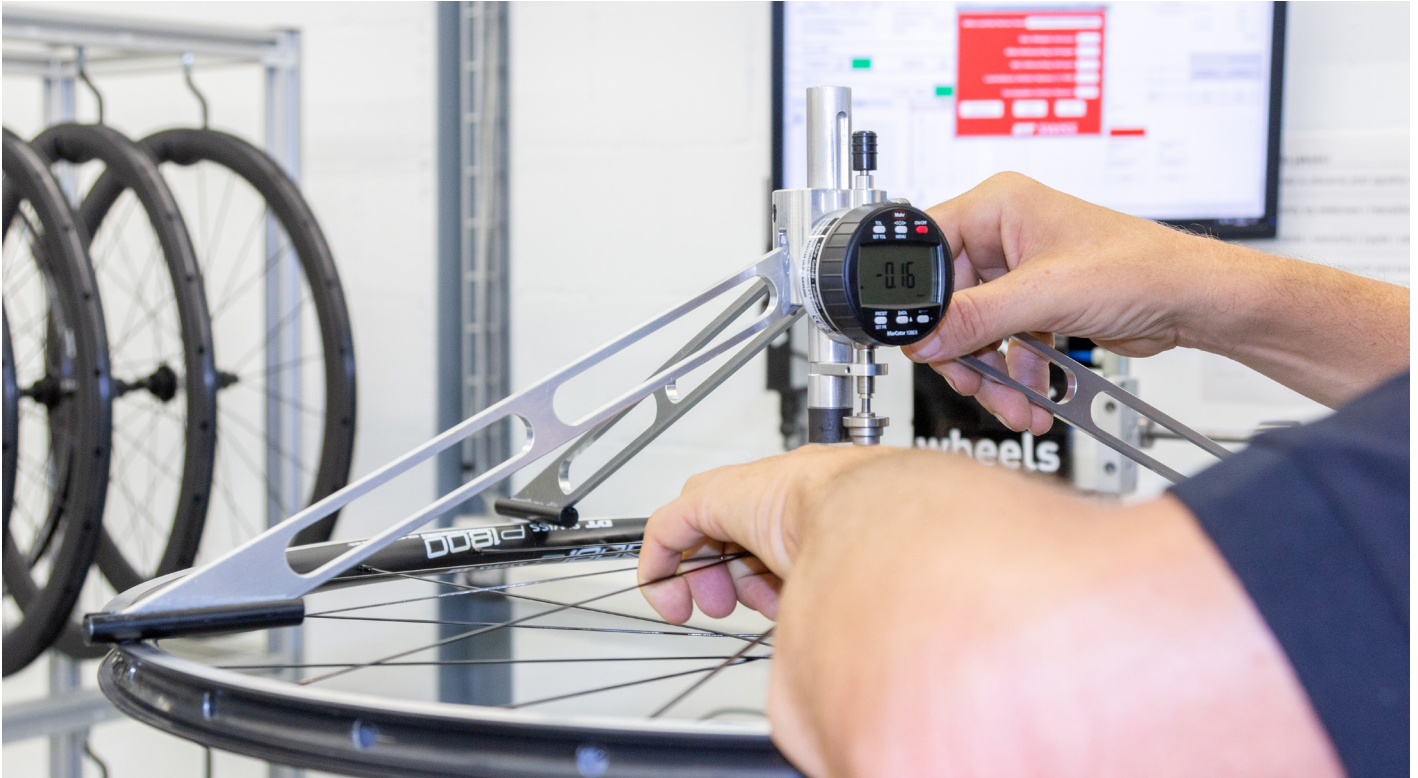
tungsqualität weltweit zu vereinheitlichen, war nicht einfach. «Wir haben Verkaufshilfen als Worddokument an alle Sales Manager verschickt, aber konnten nicht prüfen, ob sie eingesetzt wurden», sagt Michael Schütz.

Globalisierung der Produktion

Immer mehr Fahrradhersteller sind international tätig und produzieren an mehreren Standorten rund um den Globus. Die Internationalisierung der Endkunden stellte die Verkaufsabteilung von DT Swiss vor neue Herausforderungen und das Bedürfnis nach einem standardisierten, digitalisierten Informationsfluss stieg. Alle Sales Manager haben ein offenes Ohr für das Feedback des Marktes. Genau zu wissen, was die Kunden wollen, ist die Grundlage für den weltweiten Markterfolg von DT Swiss. Schütz erklärt: «Ein Verkäufer betreut je nach Kundengrösse zwischen 5 und 100 Kunden auf der ganzen Welt. Tendenz steigend. Wir suchten eine Software, die den ganzen Salesbereich abbildet, gleichzeitig optimiert und weltweit eingesetzt werden kann.»

Marktführerschaft ausbauen

«Wir leben von unseren Kunden. Und genau deshalb möchten wir nah an ihnen dran sein. Ich stehe jeden Tag in regem Austausch mit unseren Sales-managern und pflege die Kundenbeziehungen im Aftersales», so Schütz. «Das Kundenfeedback soll nicht zufällig von einzelnen Verkäufern kommen, sondern seinen festen Platz in jedem Workflow haben – von allen Kunden und aus allen Märkten.» Nur so kann das Unternehmen zeitnah marktgerechte Produkte entwickeln.



Erfolgsprodukte von morgen

Die Ingenieure bei DT Swiss entwickeln heute die Produkte, die in ungefähr zwei Jahren erhältlich sein werden. Auf patentierten Maschinen, die eigens vom Unternehmen konzipiert werden. Ihren Innovationssinn haben die Entwickler bereits mehrfach unter Beweis gestellt, beispielsweise mit der Technologie des Flachschiemiedens. Bei die-

sem Prozess werden die Speichen mit einem Gewicht von bis zu 250 Tonnen flachgedrückt. Die flache Form bietet vor allem aerodynamische Vorteile: Durch den Schmiedeprozess wird das Material zusätzlich verdichtet, wodurch eine noch höhere Festigkeit bei kleinerem Gewicht erzielt wird. Ein Erfolgsgarant für Radprofis und DT Swiss.

Lösung

Nach einer ausführlichen Marktanalyse hat sich das Unternehmen für eine Software entschieden, die seinen Bedürfnissen und Anforderungen am besten entspricht. Mit der cloud-basierten Softwarelösung SAP C4C (Cloud for Customer) ist Michael Schütz sehr zufrieden: «Das System gewährleistet 100 Prozent Transparenz bei allen Kundenprozessen.» Die ganze Kundenhistorie ist auf einen Klick für sämtliche internen Stakeholder einsehbar. Zudem kann DT Swiss die Anzahl der Nutzer jederzeit an die Marktumstände anpassen.

Als Team ins Ziel

In der Rekordzeit von sechs Monaten schaffte es DT Swiss gemeinsam mit SAP-Partner Sybit, das SAP C4C-Programm zu implementieren und sogar das Projektbudget zu unterschreiten. Dies gelang dank der kompetenten Beratung durch den Partner sowie der engagierten Eigeninitiative. «Von Beginn an hat unser sechsköpfiges Projektteam jedes SAP-Partnerbriefing in Form von Manuals festgehalten, sodass wir langfristig vieles selbst stemmen konnten», erinnert sich Schütz.

Weltweit verfügbar

Worum sich DT Swiss nie mehr kümmern muss, ist die Serverwartung. Die cloudbasierte Software wird ausschliesslich auf den Servern von SAP gehostet. Berechtigte Mitarbeiter können von jedem Standort der Welt auf die gespeicherten Daten zugreifen: Verkaufsrelevante Informationen, Absprachen mit Kunden und der Status der Verkaufsgespräche sind in einem Pool zusammengeführt. Die Daten sind durch Spiegelungen auf mehreren SAP-Servern gesichert, sodass nichts verloren gehen kann.

Nutzen

«Marktmonitoring war noch nie so einfach», so Michael Schütz. Durch die Internationalisierung der Fahrradhersteller war es nicht immer einfach, den richtigen Ansprechpartner zu finden und zu kontaktieren. Mit der neuen Software sieht man jeden einzelnen Verkaufsschritt auf einen Blick und kann den Kunden dementsprechend immer am richtigen Ort abholen. «Dank vereinfachter Prozesse stieg die Effizienz im gesamten Sales Management um 20 bis 30 Prozent», bilanziert Schütz.

Niedrige Fehlerquote

Jeden Tag gehen bei Michael Schütz dutzende Kundenofferten über den Tisch, die der CFO nach der Margenkontrolle absegnet. Seit der Einführung der Software kann er sich sicher sein, dass die Angaben auf den Dokumenten zu 100 Prozent verlässlich sind. «Das Programm gibt allen Verkäufern eine Checkliste vor. Wenn ein Punkt auf der Liste noch nicht abgeschlossen ist, werden die Sales Manager durch die Software daran erinnert», sagt Michael Schütz. Die Fehlerquote des gesamten Workflows sank deutlich, die Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit stieg. Unter anderem auch

dank der Möglichkeit des flexiblen Customizings. «Mit der SAP C4C-Lösung sind die Spezifikationen für einen Auftrag jetzt immer von Anfang an klar definiert. Sei es Rahmengrösse, Radbefestigung oder Material», sagt Schütz.

Systematischer Vorsprung

Statt in den Köpfen der Mitarbeitenden sind die kundenspezifischen Daten der 60'000 Artikelpositionen von DT Swiss im System verlässlich und für alle zugänglich gespeichert. Das wiederum schafft mehr Kapazität bei den Verkäufern – für mehr Kunden, individuelle Beratungen und sorgfältige After-Sales-Betreuungen. Mit SAP Cloud for Sales schafft DT Swiss volle Transparenz im weltweiten Verkaufsprozess. Das verschafft enorme Wettbewerbsvorteile, da sich die Bestellungen in den letzten Jahren deutlich verändert haben. «Heute bestellen Kunden nicht mehr grosse Volumen von einem Artikel wie noch vor zehn Jahren, sondern nur die Artikel, die sie jeweils für ihre aktuelle Produktion benötigen», so Schütz und fügt an: «Ohne SAP C4C würde ich Kunden verlieren.»

Sicher in die Zukunft

Dank agilem und kundenangepasstem Projektvorgehen bleibt DT Swiss weiter auf Erfolgskurs. «Datenbasierte Verkaufszahlen unterminieren Trends und so wissen wir, dass wir mit unseren Komponenten im Rennen bleiben werden», sagt Schütz. Für die Zukunft sieht das Unternehmen bereits jetzt weitere Anpassungen von Firmen- und Produktionsabläufen gemäss Industrie 4.0 vor, wie Schütz verrät. «Durch das systematische Arbeiten mit der neuen Software werden die Verkaufsprozesse langfristig noch besser planbar.» Die Erfolgskurve von DT Swiss geht weiter uphill.



[Dank vereinfachter Prozesse stieg die Effizienz im gesamten Sales Management um 20 bis 30 Prozent.]

sagt Michael Schütz, CFO DT Swiss

DT Swiss

Speichen, Carbonlaufräder oder Mountainbike-Feder-gabeln. Innerhalb von 25 Jahren hat sich DT Swiss zum Marktführer für High-End-Fahrradkomponenten entwickelt. Begonnen hat das erfolgreiche Unternehmen 1994 mit der Speichenfertigung aus rostfreiem Draht in Biel. Jetzt zählen ambitionierte Radsportler auf der ganzen Welt auf die zuverlässigen Komponenten von DT Swiss, um eine noch höhere Geschwindigkeit zu erreichen.



Sybit

Sybit ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als SAP Platinum Partner und Top 20-Digitalagentur in Deutschland entwickelt Sybit Lösungen, die sämtliche End-to-End-Prozesse der Customer Journey abbilden. Mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee beschäftigt Sybit über 200 Mitarbeiter. Über 300 Konzerne und weltweit agierende mittelständische Unternehmen vertrauen auf die Expertise des SAP-Beratungshauses.

Haben Sie noch Fragen? Wir freuen uns über Ihre Kontaktanfrage!



Jennifer Bertsche
 Inside Sales Executive
 +49 (0)7732 9508-2000
 sales@sybit.de

Sybit GmbH
 St.-Johannis-Str. 1-5
 78315 Radolfzell
 www.sybit.de

Wir unterstützen Sie gerne, sowohl bei den ersten Schritten vor einem Projektstart als auch bei Einführung, Integration, Schulung und Wartung. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf – für ein erfolgreiches Projekt.



ART-20Q4-001 | Stand: 23.11.2021

Bildnachweise:
 DT Swiss