

# IT & Production

Zeitschrift für erfolgreiche Produktion



Integrierte Scada-Lösung bei Vald. Birn

## Erfolgreicher Brückenschlag zwischen IT und OT

Ab Seite 18



# SIEMENS

Maschinenbau

**Themenschwerpunkt von Engineering bis After Sales**

S. 32

Digitaler Zwilling

**Datenübergabe per Blockchain absichern**

S. 50

Customer Journey

**Weil Kunden das CRM-Modell nicht kennen**

S. 72

Ressourceneffizienz

**Werkzeuge zur klimaschonenden Produktion**

S. 91



## Cloud-CRM bei Triflex

# Vertriebsprozesse digital integriert

**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. Datenverwaltung in der Cloud schafft jetzt die Transparenz für effizienteren Vertrieb und zum Heben neuen Absatzpotenzials.**

„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. Das Unternehmen,

das zur Follmann Chemie Gruppe gehört, ist in Europa etabliert als Hersteller und Lieferant von Abdichtungssystemen für Anwendungsbereiche wie Balkone, Parkdecks, Stadien und Baudenkmäler. Zudem vertreibt Triflex Markierungssysteme für Straßen, Radwege oder Hallen.

### Industrie 4.0 in Minden

Einen Grundstein für die digitale Transformation hat Triflex mit einer nach dem Konzept von Industrie 4.0 gestalteten Produktion am Standort Minden gelegt.

Genauso wichtig ist aber auch eine durchgängige Vernetzung von Prozessen und Informationsflüssen auf Basis einer harmonisierten IT-Landschaft. Dem ist der Vertrieb mit der Implementierung von Microsoft Dynamics 365 Online und der CRM-Branchenlösung Orbis ConstructionOne powered by Microsoft Dynamics 365 für die Bauzulieferindustrie ein großes Stück näher gekommen. Ausschlaggebend für die Wahl der Customer Relationship Management-Lösung war auch ihre Integrationsfähigkeit mit den Microsoft-Produkten, die Triflex nutzt, etwa mit einer Microsoft-365-Umgebung und der Azure Cloud.

### Einführung in vier Monaten

Implementiert wurde die Lösung innerhalb vier Monaten von der Orbis AG, wobei alle Parameter im Plan blieben. Das System ersetzte eine veraltete CRM-Software und Microsoft Excel. Als großer Vorteil erwies sich dabei, dass 35 Key User das Projekt von Beginn an begleitet haben und später bei den Anwendern für hohe Akzeptanz der CRM-Plattform sorgen konnten.

### Single Source of Truth

Es entstand eine einheitliche Datendreh-scheibe, die im Sinn einer Single Source of Truth den Anwendern eine klare Sicht auf kundenbezogenen Daten verschafft.

„Diese Triflex ist eine wichtige Voraussetzung, um mehr nah am Puls der Kunden zu sein“, schildert David Bachmaier. Das ist ein erfolgskritischer Faktor, da Triflex Produkte, Lösungen und Systeme ausschließlich direkt an seine rund 4.500 Kunden verkauft. Dazu zählen Handwerksbetriebe wie Dachdecker, Bauklempner, Spengler und Fachbetriebe für Abdichtungen und Beschichtungen, aber auch Generalunternehmer. Gibt ein Vertriebsmitarbeiter Daten in das CRM-System ein, können andere Anwender sofort darauf zugreifen. Das verbessert nicht nur die Kommunikation, sondern auch die CRM-Prozesse, denn die zeitraubende Suche nach Informationen in verschiedenen Anwendungen entfällt genauso wie Abstimmungen per E-Mail oder Telefon. Die Daten können über die Cloud-Lösung übersichtlich visualisiert abgerufen werden. Jeder Kontakt, den ein Mitarbeiter anlegt, wird zudem automatisch in sein Outlook-Adressbuch übertragen. All diese Schritte helfen dem Vertrieb bei seinen täglichen Aufgaben.

### Angebot zügig erstellen

Auch der Angebotsprozess wird jetzt durchgängig IT-gestützt abgewickelt. Dafür wurde das Cloud-CRM mit der vorhandenen CPQ-Lösung verknüpft, wobei das CRM-System über Orbis SAP IntegrationOne auch Daten mit dem ERP-System

Bild: Triflex



Die Abdichtungssysteme von Triflex sind für eine große Bandbreite von Anwendungen geeignet, vom Balkon bis zum Stadion.

von SAP austauscht. So kann das CRM-System den Angebotskonfigurator, der über eine eigene Schaltfläche in die CRM-Oberfläche eingebettet ist, mit den Daten versorgen, die zur Angebotserstellung erforderlich sind, inklusive der Preisinformationen aus SAP ERP. Umgekehrt übermittelt die CPQ-Software die Angebotspositionen nach dem Abschluss der Konfiguration und der Kalkulation an die SAP-Software, wo sie verarbeitet und in einen Auftrag umgewandelt werden. Die Auskunftsfähigkeit hat sich durch eine Computer Telephony Integration (CTI) verbessert: Ruft ein Kunde im Verkauf oder bei der technischen Beratung 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

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 weitere Maßnahmen anbieten. Für diese Zwecke, aber auch bei Kampagnen für Events und Messeauftritte nutzt Triflex die Marke-

ting-Automation-Lösung ClickDimensions, die 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.

### Basis für digitale Prozesse

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 später rund 200 User arbeiten. Sie wird zudem ständig überarbeitet und durch neue Funktionen erweitert, etwa zur digitalen Erfassung von Kontaktdaten auf Messen oder durch eine mobile App für den Vertriebsaußendienst. ■

Der Autor Dr. Andreas Schaffry ist freiberuflicher Journalist aus Weyarn.

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



„Die Einführung von Microsoft Dynamics 365 und der CRM-Branchenlösung von Orbis ist ein Schritt auf dem Weg zu einer IT-Architektur ohne Datensilos und mit digitalen Geschäftsprozessen“, sagt David Bachmaier, Leiter Kompetenzteam Digitalisierung bei der Triflex GmbH & Co. KG.