

CASE STUDY

GENUSSVOLLE MOMENTE MIT SYSTEM

Sichtbarkeit ohne Werbung optimieren – bei Villiger stemmt der Außendienst das mithilfe intelligenter Lösungen.

Erfolge feiern, Auszeiten genießen und gesellige Abende voll auskosten – Zigarren und Zigarillos gehören für viele zu einem erfüllten Leben dazu. Villiger versorgt Kunden mit dem nötigen Genussmaterial. Für die Sichtbarkeit der Produkte an den Verkaufsstellen ist der Außendienst zuständig. Maßgeschneiderte Lösungen unterstützen die Verkaufsprofis bei der Planung und Durchführung von bis zu 70.000 Besuchen im Jahr.

The logo for Villiger, featuring the word "villiger" in a lowercase, sans-serif font. The letter "i" is stylized with a vertical line extending upwards from its top.

CIGARS SINCE 1888

Unternehmen:	Villiger Söhne GmbH
Branche:	Tabakindustrie
Produkte:	Zigarren und Zigarillos
Mitarbeiter:	ca. 1600 weltweit
Jahres-Absatz:	1,6 Mrd Zigarren/Zigarillos
Sitz:	Waldshut-Tiengen
Projekt:	Neuentwicklung des Besuchsvorgabenmanagement in der SAP Sales Cloud
Projektlaufzeit:	September 2020 – Dezember 2020





Die Ausgangssituation

Rauchgenuss seit 1888 – Villiger ist ein Unternehmen mit Geschichte. Ihr Ursprung liegt in der Schweiz, in Pfeffikon. Die Expansion ins benachbarte Deutschland und die Gründung der Tochterfirma erfolgte im Jahr 1910. Inzwischen verfügt das Unternehmen über 1600 Mitarbeiter weltweit. Mit Produktionsstandorten in Deutschland, der Schweiz, Brasilien, Nicaragua und Indonesien sowie Vertriebsstandorten in Deutschland, der Schweiz, Frankreich und den USA.

Im Sortiment befindet sich neben maschinengemachten Zigarren und Zigarillos auch handgerollte Zigarren aus der Karibik, wie der Dominikanischen Republik, Brasilien, Nicaragua und Honduras.

Nicht nur in puncto Tabakwaren ist das Unternehmen ein absoluter Vorreiter. Die Ressourcenplanung erfolgt seit den 90ern über ein ERP-System. Damals wie heute arbeitet Villiger mit SAP Lösungen. So auch am Standort Deutschland, wo ein kleines Team aus Verkaufsprofis jedes Jahr mehr als 35.000 Händler betreut.

Hauptaufgabe des Außendienstes ist es, die Sichtbarkeit der Villiger Zigarren und Zigarillos zu optimieren. Wie oft einzelne Verkaufsstellen im Jahr besucht werden, hängt von diversen Faktoren ab. Die Fläche der Warendisplays, die Humidorpflege und die Platzierungen der Konkurrenz sind nur einige Faktoren, die in die Besuchsplanung miteinfließen.

Ein neues System soll Außendienstmitarbeiter bei der effizienten Planung und systematischen Durchführung der Besuche unterstützen.





02

Das Projekt

Die Mission: Eine wertvolle Lösung schaffen, die das Außendienstteam gerne nutzt. Ein vorgefertigtes Produkt für die speziellen Anforderungen der Besuchssteuerung von Villiger existiert auf dem Markt nicht.

Die komplexe Kundenstruktur und bis zu 10.000 Besuchsvorgaben pro Quartal verlangen nach einer individuellen Solution in der SAP Sales Cloud. Für die Konzeption der passgenauen Software haben sich das Projekt-Team von Villiger und der B4B Solutions ausreichend Ressourcen eingeplant.

Besonderes Augenmerk galt der Anwenderfreundlichkeit und intuitiven Bedienung. Impulse für die nötigen Funktionen kamen direkt von der Quelle – dem Außendienstteam.

Hinter der Anwendungsoberfläche steckt ein starkes Gerüst. Die benötigten Kundendaten stammen direkt aus der Cloud. Sie werden in Datenquellen gespeichert und über das ERP analysiert. Von dort aus ist ein Export in weitere Tools zur Auswertung problemlos möglich.

Die hervorragende Konzeption und das beispiellose Engagement des Entwicklungsteams ermöglichten die Fertigstellung des Besuchsvorgabenmanagement in einer Rekordzeit von nur 3 Monaten.

PEOPLE

A large, bold, yellow graphic of the letter 'U' is positioned on the left side of the page. The background of the entire page is a blurred image of several red and black Corbini cigars, with the brand name 'CORBINI' visible on the filters.

DIE PROJEKTENTWICKLUNG MIT DER B4B HAT SPASS GEMACHT. GEMEINSAM HABEN WIR GEZIELT DARAUF HINGEARBEITET, DIE IDEALE LÖSUNG FÜR DEN AUSSENDIENST ZU FINDEN. AUF DIE SUPER ANTWORTEN SIND WIR VOR ALLEM DESHALB GEKOMMEN, WEIL DIE RICHTIGEN FRAGEN GESTELLT WURDEN. ALLE HABEN OUT OF THE BOX GEDACHT UND WAREN IMMER ERREICHBAR. DIE UMSETZUNG LIEF AUCH DESHALB SO SCHNELL AB. WAS FÜR MICH AUCH NOCH WICHTIG IST – FLOSKELN WIE „DAS GEHT NICHT...“ ODER „DAS KÖNNEN WIR SO NICHT MACHEN“, HABE ICH NICHT EIN EINZIGES MAL GEHÖRT.

DÉSIRÉE LEERS, CRM MANAGER, VILLIGER SÖHNE GMBH

03

Die Ergebnisse

Die Woche endet für die meisten Außendienstmitarbeiter mit der Besuchsplanung der nächsten. Maßgeschneiderte Filterfunktionen erleichtern die Anzeige des gesuchten Accounts in einem Pool von bis zu 1.200 Kunden. Die Kundendaten kommen direkt aus der SAP Sales Cloud.

Dabei werden die Filter der Komplexität der Kundenstruktur und den zeitlichen Anforderungen der Besuche gerecht.

Zuerst sind die Termine für die „Pflichtbesuche“ dran, also die Besuchsvorgaben der Channel Manager und Key Account Manager. Anschließend suchen sich die Verkaufsprofis über die integrierte Karte Kunden in der Nähe für eine effiziente Route.

Vor Ort zeigen sich die weiteren Vorteile der neuen Lösung. Mitarbeiter sind mit einem Tablet ausgerüstet und geben wichtige Informationen ein. Die durch die Umfragen erhobenen Daten landen anschließend in Echtzeit im System. Eingabehilfen beschleunigen den Prozess.

Während der Besuche werden auch gleich die Kundenaufträge erfasst. Die Nachbearbeitung verkürzt sich und die Daten landen sofort im System, wo sie ausgewertet und weiterverarbeitet werden.

Der Außendienst schätzt die neue Lösung. Zusätzliche Erweiterung des Systems sind in Planung. Ein integriertes Routenmanagement soll den Mitarbeitern zukünftig unterstützen und der Besuchsplaner wird demnächst um einige Features reicher.

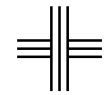
Das Besuchsvorgabenmanagement profitiert dabei auch von den Updates der SAP Sales Cloud. Ein klarer Vorteil einer maßgeschneiderten Lösung im SAP Standard.

50+

ZUFRIEDENE ANWENDER

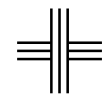


KONKRET



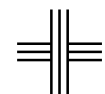
KUNDENNÄHE

Dank optimierter Planung erhalten die wichtigsten Kunden häufiger Besuch. Das stärkt die Bindung und eröffnet neue Möglichkeiten.



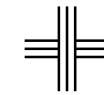
DISTRIBUTION

Auswertungen der Umfragen führen zu geschäftsfördernden Einblicken zur Verbesserung der Distribution und schlussendlich zu erhöhtem Umsatz.



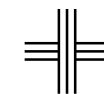
AKZEPTANZ

Hoher Nutzen und übersichtliche Bedienung sichern die Akzeptanz der Anwender. Der Vertrieb kann sich so auf das Kerngeschäft konzentrieren.



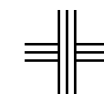
NACHHALTIGKEIT

Qualität ist zeitlos. Dank intelligenter Planung und Architektur ist die maßgeschneiderte Lösung skalierbar, erweiterbar und auch in ferner Zukunft top aktuell.



INTEGRATION

Die Lösung in die SAP Sales Cloud integriert und profitiert dadurch langfristig von Updates und Erweiterungen. Ganz ohne Datensilos, dank der Anbindung an die Cloud.



AUSWERTUNGEN

Die Daten, die in der SAP Sales Cloud gespeichert sind, stehen für Auswertungen bereit und können mit einem Klick exportiert werden. Somit profitiert auch der Innendienst.

TIPPS

01 DIE GRÖSSTEN HERAUSFORDERUNGEN:

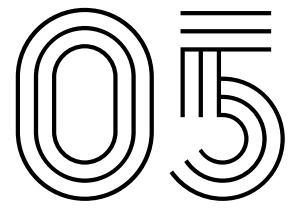
- Bestimmung der tatsächlich benötigten Funktionen. Für eine Lösung ohne Ballast.
 - Eingliederung der vielfältigen Kundenstruktur und zahlreichen Vorgaben.
-

02 DIE WICHTIGSTEN LEKTIONEN:

- Es lohnt sich, Feedback und Wünsche der Endnutzer zu berücksichtigen.
 - Wenn's schnell gehen soll, sind ausreichend Ressourcen für das Projekt-Team essenziell.
-

03 DIE WESENTLICHEN ERFOLGSFAKTOREN:

- Partnerschaftliche Zusammenarbeit auf Augenhöhe.
- Ausführliche und großzügig geplante Konzeptionsphase.
- Standard der SAP Sales Cloud ausschöpfen.
- Vorausschauende Entwicklung mit Potenzial für zukünftige Erweiterungen.



Die Ansprechpartner

B4B SOLUTIONS GMBH

Kaiserswerther Straße 115
D-40880 Ratingen

Johannes Preiß
Director Sales

T +43 316 42 410 054 31
johannes.preiss@b4b-solutions.com

VILLIGER SÖHNE GMBH

Schwarzenbergstr. 3-7
79761 Waldshut-Tiengen

Désirée Leers
CRM Manager

