
villiger

CIGARS SINCE 1888

Gemeinschaftliches Account Management

Unser Problem: Werbung für Tabakwaren ist verboten!



Wie VILLIGER versucht, das Problem zu lösen: der Konsument muss immer wieder unsere Cigarren und Cigarillos sehen

villiger

CIGARS SINCE 1888



Theken-
Displays



Humidore

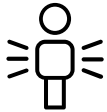


Schaufensterdekorationen

Jahrelange gute Zusammenarbeit: VILLIGER, SAP/ERP und die Sales Cloud



Da sind wir, das Customer Care, ins Spiel gekommen!



CUSTOMER OPERATION

Stabilität im Alltag gewährleisten



CUSTOMER INNOVATION

Herausforderungen der Zukunft meistern



CUSTOMER ACADEMY

Internen Know-How Aufbau fördern

CUSTOMER MANAGEMENT

Eine vertrauensvolle Kundenbetreuung auf Augenhöhe für Stabilität im Alltag, gesteigerte Wettbewerbsfähigkeit und nachhaltigen Know-How Aufbau.

Aufgeben?! Das ist keine Lösung!

villiger

CIGARS SINCE 1888



Was braucht es für eine Innovation? Ausgangssituation, zentrale Herausforderung & das Ziel



Diese 3 Grundprinzipien für die Situation bei Villiger?



Ausgangssituation:

- Abhängig von vor Ort Besuchen - #Werbungsverbot
- 3rd Party Software in Betrieb
- Sehr unzufrieden damit!

Zentrale Herausforderung:

- Vertrieb zurückgewinnen!
- Mehr Abstimmung innerhalb von Sales!
- Smarter Standard vs. Individualzugang

Gemeinsames Ziel

- Simplere Abläufe #No-Schnick-Schnack
- Engere Zusammenarbeit #Teamwork
- SAP Sales Cloud Standard

Von der Vision über die Mission zum Ziel

Die Standardlösung versteckt sich jedoch.



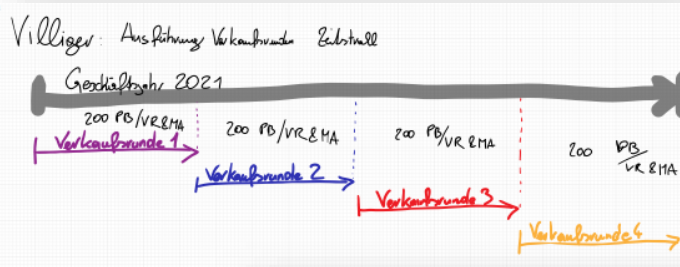
Für unser Problem brauchten wir etwas, das es (noch) nicht gibt

villiger

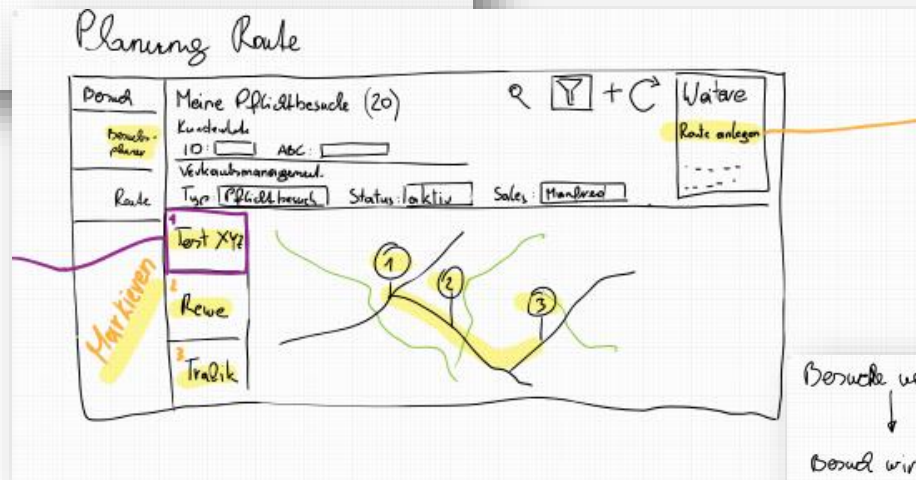
CIGARS SINCE 1888



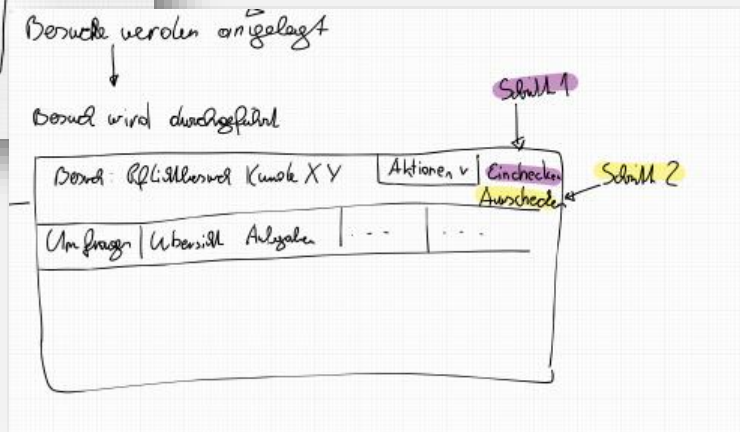
Ein gemeinsamer Ansatz, der zum Erfolg führte! Hier die ersten Sketches vor ca. 2 Jahren!



... ~20.000 Besuchsvorgaben pro Verkaufsrunde



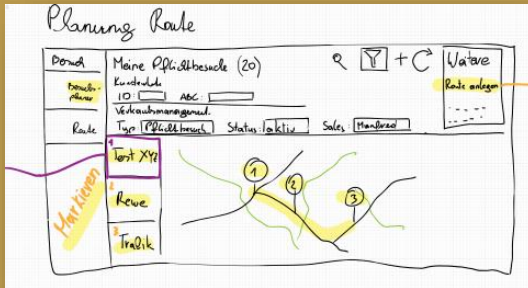
... Route im Standard planen



Vorgabe im Besuch abschließen ...

Von den ersten Sketches über gemeinsames Brainstorming bis zum Denken „out-of-the-box“: die Kooperation zwischen VILLIGER und B4B hatte alles

' Sketches



' Brainstorming



' Out-of-the-box



Im Besuchsplaner (Standard) haben wir den Filter „Meine Kunden mit offenen Vorgaben“ eingebaut – der entscheidende Trick für die neue Funktion

The screenshot shows a CRM interface with a search bar at the top containing the text "Meine Kunden mit offenen Vorgaben - Enddatum aktuelles Qua... (159)". Below the search bar are several filter options:

- inaktiv.CRM**: A checkbox that is currently checked.
- Kunden in aktueller Besuchsvorgabe**: A dropdown menu with "Aktuelles Quartal" selected.
- Mitarbeiter in aktueller Besuchsvorgabe**: An empty text input field.
- Status Besuchsvorgabe**: A dropdown menu with "Offen" selected.
- Startdatum der aktuellen Besuchsvorgabe**: A date picker with "Nach Datum filtern" selected and "dd.MM.yyyy" entered.

Two large brown arrows point to the "Aktuelles Quartal" and "Offen" filters, highlighting them. A blue filter icon in the top right corner is also highlighted with a brown box. Below the filters are buttons for "Wiederherstellen", "Start", "Abfrage sichern", "Abfrage sichern als", and "Abfragen organisieren".

At the bottom of the screenshot, a map is visible showing a region in Germany with various locations like Ludwigslust, Pritzwalk, and Templin. A search bar on the map says "Im Kartenbereich suchen".

Die Admin-Seite: Über das neue Workcenter „Besuchsvorgaben- management“ werden die Verkaufszyklen angelegt. Ein Verkaufszyklus besteht aus vier Verkaufsrunden

Verkaufszyklen	
Beschreibung	
Verkaufszyklus 2021	
Verkaufszyklus 2022	

Verkaufsrund ID	Beschreibung	Verkaufszyklus	Nu
1	VKR1/2021	Verkaufszyklus 2021	VT
	VKR2/2021	Verkaufszyklus 2021	VT
	VKR4/2021	Verkaufszyklus 2021	VT
	VKR3/2021	Verkaufszyklus 2021	VT

- Besuchsvorgabenma... ^
- Verkaufszyklen**
- Verkaufsrunden
- Besuchsvorgaben
- E-Mail Konfiguration
- Besuchsvorgaben synchron...
- Validate Status Besuch

- Besuchsvorgabenma... ^
- Verkaufszyklen
- Verkaufsrunden**
- Besuchsvorgaben
- E-Mail Konfiguration
- Besuchsvorgaben synchron...
- Validate Status Besuch

Nach dem Upload der Besuchsvorgaben nur noch auf „aktiv“ setzen und los geht's!

Verkaufsrunden | Verkaufszyklus | Verkaufsrunde

Verkaufszyklus ID: 1
Beschreibung: VKR1/2021
Startdatum: 23.12.2021
Enddatum: 31.03.2021
Status: Veraltet
Verkaufsorganisation: VT10

1.) **Aktuelle Besuchsvorgaben**
Upload Besuchsvorgaben
Besuchsvorgabe Datei Name: moeg5_1108.csv

2.) **Besuchsvorgaben Statusänderung**
Upload Besuchsvorgabenstatus Datei
Besuchsvorgabestatus Datei Name: -

Aktionen

- Als "In Vorbereitung" kennzeichnen
- Als "Aktiv" kennzeichnen**
- Als "Veraltet" kennzeichnen
- Rückgängigmachen von "Veraltet" auf "Aktiv"
- Validate Status Besuch
- Löschen

Status Besuch	Ist Synchronisie	Status Besuch	ID	Besuch	C4C Kundennumr	Debitoren Numr	VGL
Veraltet	Nein	Offen	21446	738043	1133413	231555	
Veraltet	Nein	Offen	19630		1144181	343954	
Veraltet	Nein	Offen	19848	742997	1111006	148193	
Veraltet	Nein	Offen	17984	746400	1127962	113456	
Veraltet	Nein	Offen	19685		1121156	144532	

Vielen Dank!

Der Blick nach vorn

New Features

Mit der neuen Entwicklung können Vorgaben massenhaft geändert werden

SAP Sales Cloud

Verkaufsrunden

Verkaufsrunde

Verkaufsrunde

Besuchsvorgaben E-Mail Notizen Ergebnisse

Upload Besuchsvorgaben

Besuchsvorgabe Datei Name
3 Job Cards_Pflichtbesuch_Q2_LEH_MOEG.csv

Upload Besuchsvorgabenstatus Datei

Besuchsvorgabestatus Datei Name
20220401 Upload veraltet_Q2_2022.csv

(405)

<input type="checkbox"/>	Status Bes	Ist Synchr	Status Besuch	ID	Besuch	C4C Kundennumr	Debitoren Numr	VGL	C4C Mit
<input type="checkbox"/>	Veraltet	Ja	Offen	70144		1150941	401145		
<input type="checkbox"/>	Veraltet	Ja	Offen	70145		1167624	419025		
<input type="checkbox"/>	Veraltet	Ja	Offen	70146		1117489	152215		
<input type="checkbox"/>	Veraltet	Ja	Offen	70147		1131437	104499		
<input type="checkbox"/>	Veraltet	Ja	Offen	68203		1150990	401163		
<input type="checkbox"/>	Veraltet	Ja	Offen	68205		1180173	391177		

VIELEN DANK!

IHRE

FRAGEN?



<https://bit.ly/3sYMsZb>

HIER FINDEN SIE:

- die Präsentationsunterlagen
- ab morgen die Aufzeichnung des Vortrags
- weiterführende Informationen

Sie erhalten den Link am Freitag auch per E-Mail.



+49 (0)7741 607 227
+49 (0)7741 607 227
+49 (0)7741 607 227
+49 (0)7741 607 227

desiree.leers@villiger.de



DÉSIRÉE LEERS

CRM MANAGER
VILLIGER SÖHNE GMBH

T +49 (0)7741 607 227

Mail desiree.leers@villiger.de

KARL MAIER

TEAMLEAD CUSTOMER CARE CX
B4B SOLUTIONS

T +43316424100546

Mail karl.maier@b4b-solutions.com