



Fertigung

Saint-Gobain Abrasives beschleunigt den Verkaufsprozess mit Salesforce

Eine einzige CRM-Plattform und standardisierte Vertriebsprozesse für 25 EMEA-Länder werden das Umsatzwachstum unterstützen und schnellere Geschäftsabschlüsse ermöglichen.



Die Herausforderung

Saint-Gobain Abrasives ist der weltweit führende Hersteller von Schleifmitteln für die Formgebung und Oberflächenveredelung verschiedenster Materialien. Das Unternehmen kann auf eine lange Geschichte der Produktqualität und Investitionen in F&E und Engineering zurückblicken und wollte, dass seine kundenorientierten EMEA-Teams über ebenso hochwertige Tools verfügen, um die Geschäftsentwicklung und das Umsatzwachstum zu unterstützen.

Aufgrund des Wachstums durch Übernahmen verfügte Saint-Gobain Abrasives über kein einheitliches CRM-System. Für kritische Aktivitäten wie das Management neuer Geschäftsmöglichkeiten, Besuchsberichte und Musterbestellungen stützte es sich auf einen Flickenteppich aus landesinternen Prozessen und Systemen – einige davon kaum mehr als Tabellenkalkulationen.

Ein großes IT- und Change-Management-Programm

Während das Unternehmen einen erheblichen Teil des Geschäfts mit bestehenden Kund:innen generiert, hatte es eine große Chance, neue Interessenten zu gewinnen, indem es seine Verkaufskultur in eine Lead-Kultur verwandelte. Seine nordamerikanische Niederlassung hatte Salesforce mit großem Erfolg standardisiert – ein Ergebnis, das Saint-Gobain Abrasives auch in EMEA umsetzen wollte. Dies erforderte jedoch eine benutzerdefinierte Salesforce-Implementierung für 25 Länder, die sowohl neue Vertriebsprozesse als auch neue Software beinhaltet. Saint-Gobain Abrasives benötigte einen erfahrenen Partner, um dieses umfangreiche Änderungsprogramm zu managen.

Auf einen Blick

Branche

Fertigung

Standort

Frankreich

Herausforderung

Bringen Sie 25 Länder in einem knappen Zeitrahmen von 12 Monaten live in die Salesforce Sales Cloud

Erfolgshighlights

- Technischer Go-Live für 25 Länder in nur 12 Monaten erreicht
- Effiziente, standardisierte Prozesse für Opportunity Management und Angebotserstellung
- 360-Grad-Ansicht aller Möglichkeiten in EMEA

Die Vorgehensweise

Nach einer Ausschreibung entschied sich Saint-Gobain Abrasives für Cognizant als strategischen Partner für das Projekt, unter anderem wegen der Erfolgsbilanz von Cognizant bei der erfolgreichen Durchführung ähnlicher Projekte für Saint-Gobain Abrasives Australien und Neuseeland.

Das Projekt sah einen Zeitrahmen von nur 12 Monaten vor, um Salesforce in 25 Ländern in mehreren Sprachen und Kulturen einzuführen. In enger Zusammenarbeit mit Thomas Roulet, CRM-Manager EMEA von Saint-Gobain Abrasives, und Sébastien Royon, Direktor IT/IS, startete Cognizant ein dreiphasiges Programm für Änderungsmanagement und Bereitstellung technischer Lösungen.

Drei Schritte zur erfolgreichen Lieferung

In **Phase 1** ging es darum, aktuelle Prozesse zu verstehen, Anforderungen zu erkennen und standardisierte Prozesse zu definieren. Die wichtigsten Elemente waren:

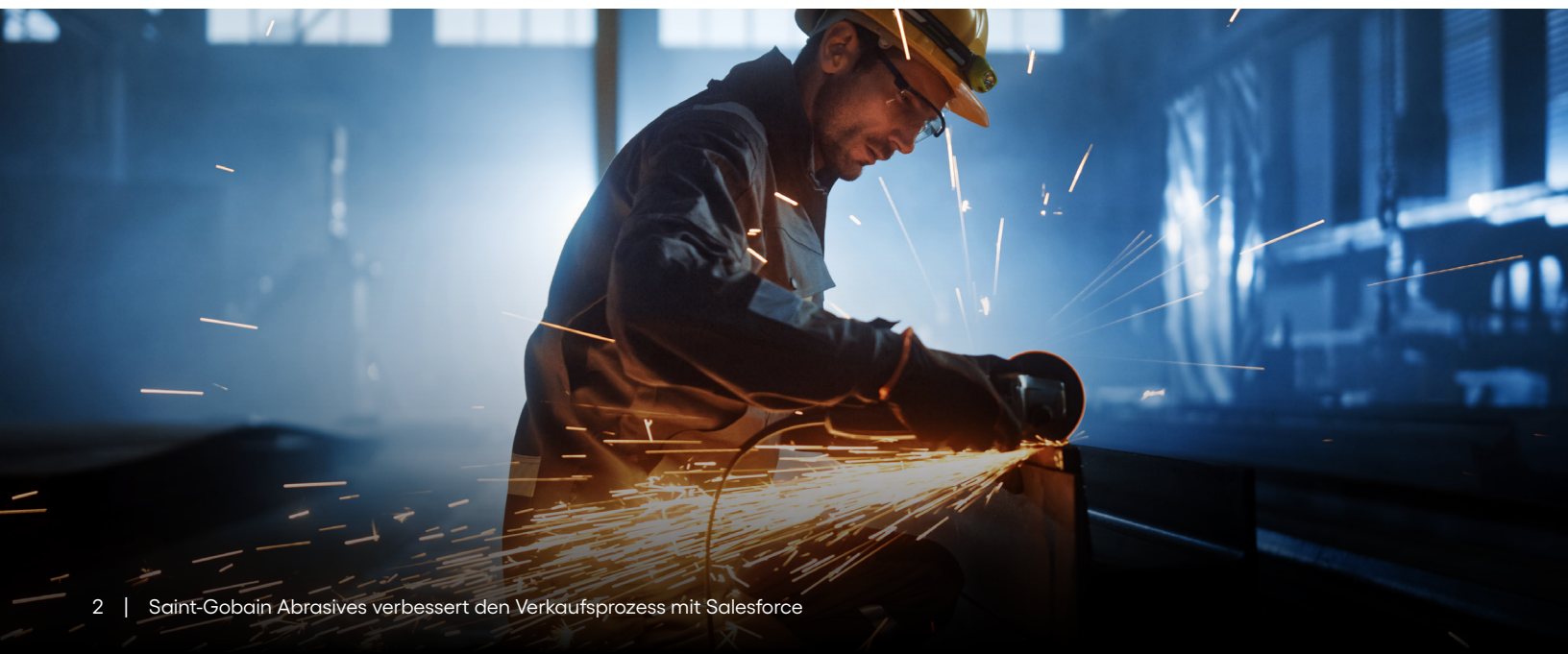
- **Entdeckung:** Verständnis des Projektumfangs und der Anforderungen
- **Identifizierung von Länderchampions:** Erfahrene Vertriebs-, Kundendienst- und Marketingexpert:innen sowie wichtige Benutzer:innen aus jedem Land wurden als Salesforce-Evangelisten für ihre Teams rekrutiert
- **Analyse des Kernmodells:** Die Länder wurden basierend auf dem Geschäftsvolumen und

der Reife ihrer bestehenden CRM-Prozesse und -Tools in Kern- und Nicht-Kernsegmente eingeteilt

- **Prozessdefinition:** Standardisierte Prozesse wurden basierend auf den Bedürfnissen der Kerngruppe von Ländern definiert – insbesondere in Bezug auf Kundenservice und Marketing, um eine einheitliche „Customer 360“-Mentalität für alle kundenorientierten Rollen sicherzustellen
- **Fit-Gap-Analyse:** Nicht-Kernländer wurden vollständig in die Prozessdefinition für Kernländer einbezogen und deren zusätzliche Anforderungen bei Bedarf berücksichtigt

Phase 2 umfasste das Design und die Entwicklung der angepassten Salesforce-Lösung, einschließlich des laufenden Änderungsmanagements, um die Akzeptanz der Nutzer:innen sicherzustellen. Wichtige Elemente in dieser Phase waren:

- **Agile Methodik** mit sechswöchigen Sprints mit „Show and Tell“-Präsentationen und Nutzer:innen-Feedback-Sitzungen nach jedem Sprint
- **Benutzer:innendefinierte Bildschirme**, die für die Erstellung neuer Interessent:innen, Besuchsberichte und Musterbestellungen entwickelt wurden, entsprechend der unternehmensspezifischen Verarbeitungen
- **Integrationen** in SAP als zentrales Aufzeichnungssystem unter Verwendung von webMethods und Talend als hausinterne Middleware der Wahl des Kunden



- **Sandbox-Umgebung**, damit Länderchampions und wichtige Benutzer:innen mit der Lösung experimentieren können
- **Kontinuierliche Kommunikation** mit Country Managern, Länderchampions und der zentralen IT, um Probleme zu verstehen und Zustimmung zu gewährleisten
- **Umfassende Schulung** von Länderchampions und wichtigen Anwender:innen in einem Train-the-Trainer-Modell, einschließlich der Erstellung von Verkaufsmaterialien und rund 70 Stunden praktischer Schulung für vier Ausbildergruppen

Phase 3 umfasste Datenmigration, UAT und Bereitstellung für die Produktion. Wichtige Elemente waren:

- **Datenmigration:** Zusammenarbeit mit der zentralen IT, um relevante Daten in Salesforce zu migrieren
- **UAT:** Ein 10-wöchiges Fenster, in dem Benutzer:innen das System testen und etwaige Fehler melden können, gefolgt von einer Behebung durch das Cognizant-Team
- **Gestaffelte Veröffentlichung:** Beginnend mit Frankreich und Einführung zuerst für wichtige Nutzer:innen und eine Woche später für die gesamte Gemeinschaft aller Nutzer:innen des Landes
- **Onboarding externer Agent:innen:** 35 externe Vertriebsmitarbeiter:innen wurden über die Salesforce Experience Cloud in das System integriert

Geschäftsergebnisse

In nur 12 Monaten schloss Cognizant ein komplexes Geschäfts- und IT-Änderungsprojekt für Saint-Gobain Abrasives ab und lieferte erfolgreich eine kundenspezifische Implementierung der Salesforce Sales Cloud an 650 geschulte Vertriebsanwender:innen in 25 EMEA-Ländern, darunter 35 externe Agent:innen.

Transformation von einer Verkaufskultur zu einer Lead-Kultur

Die neue Lösung soll die Vertriebseffektivität dieses traditionsreichen französischen Fertigungsunternehmens verändern und ihm ermöglichen:

- **Verbessern Sie die Vertriebseffektivität** in 25 EMEA-Ländern mit einer einzigen, integrierten CRM-Plattform
- **Standardisieren Sie Vertriebsprozesse** über 615 interne Vertriebsmitarbeiter:innen und 35 externe Vertriebsmitarbeiter:innen
- **Liefern Sie Angebote schneller und genauer** an potenzielle Kund:innen, indem Sie Produktpreisdaten direkt aus SAP beziehen
- **Optimieren Sie den Musterbestellprozess**, bei dem Kund:innen Produkte vor dem Kauf testen, indem Sie die von Cognizant entwickelte benutzerdefinierte Funktionalität in der Sales Cloud verwenden
- **Beschleunigen Sie Lead-to-Cash-Zyklen**, indem Sie neue Geschäftsmöglichkeiten im Land und in der Region einfacher verfolgen und verwalten können
- **Beschleunigen Sie die Geschäftsentwicklung**, um ungenutzte Nachfrage von neuen Interessent:innen zu identifizieren und zu nutzen
- **Verbessern Sie die Beziehungen zu den Kund:innen**, indem Sie Vertriebsleiter:innen und Kundenbetreuer:innen vor jedem Gespräch mit Kund:innen eine 360-Grad-Übersicht über aktuelle Möglichkeiten geben

Nach einem erfolgreichen Go-Live verfügt Saint-Gobain Abrasives erstmals über ein standardisiertes CRM-System und standardisierte Prozesse zur Verfolgung und Verwaltung neuer Geschäftsmöglichkeiten. Die neue Salesforce-Plattform hat die Verkaufskultur des Unternehmens in eine datengesteuerte Lead-Kultur umgewandelt, und ermöglicht es dem Unternehmen neue Umsatzchancen in gesamten EMEA besser zu nutzen.

Über Saint-Gobain Schleifmittel

Saint-Gobain Abrasives ist der weltweit führende Hersteller von Schleifmitteln und bietet leistungsstarke, präzise und nutzer:innenfreundliche Lösungen, die es den Kund:innen ermöglichen, alle Arten von Materialien zu formen und zu veredeln, selbst bei den komplexesten und anspruchsvollsten Anwendungen in einer Vielzahl von Märkten. Weitere Informationen finden Sie unter www.saint-gobain-abrasives.com.

“Wir wollten eine überlegene CRM-Lösung mit einer Customer 360-Ansicht, die es uns ermöglicht, die Geschäftsentwicklung zu beschleunigen und gleichzeitig das Kundenerlebnis für neue und bestehende Kunden zu verbessern. Cognizant lieferte wertvolle Perspektiven und entwarf eine kollaborative Projektstruktur, an der IT-Vertreter, Länderchampions und wichtige Nutzer aus Vertriebs-, Service- und Marketingteams in ganz EMEA beteiligt waren. Das Ergebnis war eine erfolgreiche termingerechte Lieferung eines herausfordernden Projekts.”

Thomas Roulet, CRM-Manager EMEA, Saint-Gobain Abrasives



Cognizant (Nasdaq-100: CTSI) entwickelt moderne Unternehmen. Wir helfen unseren Kund:innen Technologie zu modernisieren, Prozesse neu zu gestalten und Erfahrungen zu transformieren, so dass Sie an der Spitze bleiben in unserer sich schnell verändernden Welt. Zusammen verbessern wir das tägliche Leben. Erfahren Sie mehr unter www.cognizant.com oder [@cognizant](https://twitter.com/cognizant).

Hauptsitz in Deutschland

Torhaus Westhafen
Speicherstraße 57-59
60327 Frankfurt a. M.
Tel: +49 (0) 69 2722 69500
Fax: +49 (0) 69 2648 8825

Hauptsitz weltweit

300 Frank W. Burr Blvd.
Suite 36, 6th Floor
Teaneck, NJ 07666 USA
Tel: +1 201 801 0233
Fax: +1 201 801 0243
Toll Free: +1 888 937 3277

Hauptsitz in Europa

1 Kingdom Street
Paddington Central
London W2 6BD England
Tel: +44 (0) 20 7297 7600
Fax: +44 (0) 20 7121 0102

Hauptsitz in Indien

#5/535 Old Mahabalipuram Road
Okkiyam Pettai, Thoraiakkam
Chennai, 600 096 India
Tel: +91 (0) 44 4209 6000
Fax: +91 (0) 44 4209 6060

© Copyright 2023, Cognizant. All rights reserved. No part of this document may be reproduced, stored in a retrieval system, transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the express written permission of Cognizant. The information contained herein is subject to change without notice. All other trademarks mentioned herein are the property of their respective owners.

CS1609150