

„Make Las Vegas the Solar Capital of the World“ – Sol-Up USA setzt auf das PiSA sales CRM.

case study



Das Photovoltaik-Systemhaus Sol-Up USA aus Las Vegas setzt die CRM-Softwarelösung PiSA sales als zentrale Businessapplikation in Marketing, Vertrieb, Einkauf und der Auftragsabwicklung ein.



Solarinstallateure von Sol-Up USA im Einsatz in Las Vegas - © www.solup.com

Kunde

Sol-Up USA

Branche

Photovoltaik-Systemhaus

Einsatzbereich CRM

Kontaktmanagement
Aktivitätenmanagement
Vertrieb
Marketing

Projektdaten

Oracle Datenbank

Integration

Integration von MS Office

Integration von MS
Outlook / Exchange

Kunde & Branche

Sol-Up USA ist ein Photovoltaik-Systemhaus mit Sitz in Las Vegas, das hinsichtlich Solarinstallationen für Privathaushalte, Unternehmen und Versorgungsdienstleister zu den 250 bedeutendsten Solarunternehmen in den USA und zu den TOP 4 Solaranlagenanbietern in Nevada gehört. In 2012 konnte das mittelständische Unternehmen bereits mehr Megawatt installieren als das Vorreiter-Systemhaus im Bundesstaat Nevada. Das erklärte Ziel von Sol-Up USA lautet: „Make Las Vegas the Solar Capital of the World“. Sol-Up USA bietet als Solar-Pionier im Bundesstaat Nevada seinen Kunden Teil- und Komplettlösungen für Photovoltaik sowie umfassende Services rund um die Installation und den Betrieb von Solaranlagen an. Von der Energieberatung über die der Finanzierung bis hin zur Installation der Komponenten agiert Sol-Up USA als Fullservice-Partner. Das Unternehmen verhandelt mit führenden Herstellern von Solarmodulen weltweit, um seinen Kunden stets die fortschrittlichsten Lösungen für die extremen Hitzebedingungen in Las Vegas anbieten zu können.

Ausgangssituation

Kundenbeziehungsmanagement wird bei Sol-Up schon seit der Gründung groß geschrieben. Der Einsatz einer professionellen CRM-Softwarelösung war daher ein konsequenter Schritt in der permanenten Verbesserung des Kundendatenmanagements sowie aller kundennahen Prozesse. Das Unternehmen plante, sämtliche Projektinformationen, die von der Anfrage über den Akquiseprozess bis hin zur Auslieferung und Installation einer

Solaranlage generiert werden, in einem zentralen System zu verwalten und aktiv zu nutzen.

Das geplante CRM-System sollte alle an Kundenprozessen beteiligten Mitarbeiter mit spezifischen Funktionen und Sichten bei ihrer täglichen Arbeit unterstützen. Durch die gemeinsame Wissensbasis zu Kunde und Projekt, dem schnellen Zugriff auf verschiedenste Daten und der genauen Kenntnis von Kundenwünschen und Aktivitätenhistorien sollten in erster Linie die Kundenzufriedenheit gesichert und ausgebaut werden. Darüber hinaus galt es, interne Prozesse transparenter und effizienter zu gestalten, um die Kundschaft noch optimaler bedienen zu können. Dies bedeutete unter u.a. für das CRM-Vorhaben:

- + im US-Markt übergreifend einsetzbar (englische Oberflächen und Inhalte, US-Adressen, Währung, Einheiten)
- + zentrales Kontaktmanagement aller Geschäftspartner
- + dublettenfreie Adressdatenbank
- + effizientes Aktivitätenmanagement zur Optimierung der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit
- + gemeinsamer Zugriff auf Kundendaten, Historien und Dokumente
- + zentrales Vertriebsprojektmanagement inklusive Auftragsabwicklung
- + flexible Auswertung und Analyse von Kennzahlen

- + schnelle und fehlerfreie Angebotskonfiguration
- + einfache und an die jeweiligen Aufgabengebiete angepasste Oberflächen
- + tiefe Integration des vorhandenen Outlook-/ Exchange-Systems sowie der vorhandenen Office Anwendungen (Word, Excel)
- + mobile Verfügbarkeit von CRM-Daten auf Notebooks und Mobile Devices (Smartphones und Tablets).

Projektverlauf & Lösung

Nach der Entscheidung für PiSA sales schloss sich eine kurze Workshop-Phase an. Nach der Umsetzung einiger weniger Anpassungen erfolgten die Installation und die Schulung der Mitarbeiter. Gemäß einer schrittweisen Einführungsmethode wurde die Nutzung der Software peu à peu ausgeweitet. Beginnend mit dem einfachen Kontakt- und Aktivitätenmanagement wurden sukzessive weitere Module und Funktionen aufgeschaltet.

Realisierte Erfolge

Das PiSA sales CRM ist für Sol-Up USA heute nicht nur der Dreh- und Angelpunkt aller kundennahen Prozesse, sondern auch das zentrale Managementsystem zur Abbildung vieler weiterer organisatorischer Vorgänge. Beispiele sind die Personalrekrutierung, die Termin- und Ressourcenplanung des hauseigenen Showrooms oder das Management von Firmenevents.

„Das PiSA sales CRM ist für uns als Hightech-Unternehmen die perfekte Lösung! Zuverlässig, mobil und optimal an die Branchenbedürfnisse von Sol-Up USA angepasst. Ohne das System wäre unser Erfolg so nicht realisierbar.“

Mari King, Energy Consultant Sol-Up USA

Der komplexe Prozess der Beschaffung und insbesondere das Beziehungsmanagement zu Lieferanten (Supplier Relationship Management) sind von besonderer Bedeutung für Sol-Up USA. Über PiSA sales wird die Verwaltung aller Lieferanten von Solartechnik einschließlich der zugehörigen Einkaufsdaten realisiert, also beispielsweise Historien, Produktportfolios, Qualität und vereinbarte Konditionen. Im CRM können diese Daten einem entsprechenden Vorgang (Angebot / Auftrag) zugeordnet werden. Der integrierte automatische Dublettencheck sorgt für Fehlerfreiheit beim Anlegen und Verwalten aller am Geschäftsprozess von Sol-Up USA beteiligten Kontakte.

„Competitive intelligence“ – also die Beobachtung von Wettbewerbern aus der in den USA stark wachsenden Photovoltaik-Branche – wird durch die Mitbewerberdatenbank in PiSA sales abgebildet. Mitbewerberprofile und Daten von Fremdprodukten, Informationen zu Stärken und Schwächen werden strukturiert

verwaltet und stehen auf Knopfdruck als grafische Auswertung zur Verfügung. Diese Informationen helfen nicht nur dem Vertrieb bei der Akquise, sondern bieten dem Management eine faktenbasierte Entscheidungsgrundlage bei strategischen Fragestellungen.

Zugleich ist PiSA sales für den Vertrieb auch die zentrale Projektmanagement-Plattform inklusive Auftragsabwicklung. Auch die Marketing-Abteilung von Sol-Up USA profitiert von den Vorteilen eines leistungsstarken CRM-Systems und organisiert komplexe Kampagnen wie die Planung und den Dreh von TV-Spots inklusive Verwaltung aller projektbezogenen Medien und Dokumente wie Storyboards, Skizzen, Darstellieranfragen, Dispositionen, Rohschnitte etc. sowie den Versand personalisierter Mailings an Interessenten und Bestandskunden direkt in PiSA sales.

Der Außendienst profitiert von der mobilen Verfügbarkeit von u.a. Kundenkontaktdaten, Historien, Angeboten und Aufträgen oder technischen Spezifikationen. So haben die Mitarbeiter beim Kunden, auf der Baustelle oder während einer Messe jederzeit Zugriff auf aktuelle Informationen.

Als zentrale Wissensbasis kommt die in PiSA sales integrierte FAQ-Datenbank zum Einsatz. Erfahrungen aller Abteilungen werden hier für jeden Mitarbeiter erreichbar gespeichert und

erleichtern zukünftige Problemlösungen bei der Planung und Realisierung der Solaranlagen oder behördlichen Genehmigungsvorgängen.

PiSA sales bietet mit seinen umfassenden analytischen Möglichkeiten nicht nur Funktionalitäten für die Geschäftsführung. Allen Mitarbeitern steht bei Sol-Up USA ein einfach zu bedienendes und individuell anpassbares Kennzahlencockpit zur Verfügung. Jeder Mitarbeiter hat so die wichtigsten Auswertungen für seinen persönlichen Verantwortungsbereich immer im Blick und kann Entscheidungen datenbasiert begründen.

PiSA sales GmbH

Fredericiastraße 17-19
D-14050 Berlin
Tel: +49 (0)30. 81 07 00-0
Fax: +49 (0)30. 81 07 00-99

Geschäftsstelle Karlsruhe
Weiherstraße 1 b · D-76227 Karlsruhe
Tel: +49 (0)721. 47 65 747
Fax: +49 (0)721. 47 65 748

info@pisasales.de · www.pisasales.de