



# Vertriebscontrolling: Liebherr unterstützt Vertriebspartner mit DeltaMaster

## Highlights

Webzugriff für weltweit über 160 Vertriebspartner

einheitliche Datenbasis (Microsoft SQL Server)

interaktive Analysen

laufende Darstellung der wesentlichen Vertriebskennzahlen

Die Liebherr-Sparte Erdbewegung mit ihren acht Produktionsstandorten in Europa, Asien und Südamerika nutzt DeltaMaster zur Unterstützung der Vertriebspartner. Die Mitarbeiter bei Liebherr sowie die weltweit über 160 Vertriebspartner informieren sich per Webzugriff auf ein DeltaMaster-basiertes Dashboard über ihre spezifischen Kennzahlen.

Ob Mobil- oder Raupenbagger, Hydroseilbagger, Planier- und Laderaupen, Rohrleger, Teleskoplader, Radlader oder knickgelenkte Muldenkipper – Erdbewegungs-, Materialumschlag- und Spezialtiefbaumaschinen der Liebherr-Hydraulikbagger-GmbH kommen auf der ganzen Welt zum Einsatz. Der Vertrieb der Maschinen erfolgt schwerpunktmäßig über ein weltweites Netzwerk von über 160 Vertriebspartnern. Und denen will Liebherr ganz im Sinne seiner Unternehmenskultur ein verlässlicher, verantwortungsvoller Partner sein. Ein wesentlicher Schlüssel für eine vertrauensvolle, gewinnbringende und wachstumsorientierte Zusammenarbeit ist nach dem Selbstverständnis des Familienunternehmens Transparenz. Gesucht wurde in diesem Zusammenhang eine Business-Intelligence-Lösung, die sowohl Liebherr als auch die Vertriebspartner fortlaufend, umfassend, aktuell, fehlerfrei und zuverlässig mit wesentlichen Kennzahlen versorgt.

## Heterogene Systemumgebung, verteilte Anwender

Grundlage für vertriebsrelevante Analysen und Kennzahlen sollte eine einheitliche Basis aus Daten zu Kunden, Produkten, Mitarbeitern, Vertriebsprozessen etc. bilden. Diese



stammen aus dem ERP- sowie einer Vielzahl unterschiedlicher von Liebherr eigenentwickelten CRM- und Vertriebssystemen.

„Unser Ziel war zum einen eine laufende Darstellung der wesentlichen Kennzahlen und der Zielerreichung“, erläutert Klaus Springer, zuständig für die Auftragsabwicklung und die Vertriebsdisposition bei Liebherr. „Zum anderen wollten wir erreichen, dass kritische Entwicklungen durch eine geeignete Darstellung sofort erkennbar und mit wenigen Mausklicks tiefer analysierbar werden, um daraus relevante und konkrete Maßnahmen abzuleiten.“ Der Zugriff auf die Kennzahlen und Analysen sollte per World Wide Web erfolgen.

Als passende BI-Software identifizierte der Baumaschinenhersteller DeltaMaster von Bissantz. Bei der Software-Auswahl und Realisierung der Lösung wurde Liebherr von der Unternehmensberatung STAR COOPERATION unterstützt, die dem Baumaschinenhersteller bereits in der Vergangenheit beratend zur Seite stand. Mit Bissantz arbeitet STAR COOPERATION bereits seit mehr als acht Jahren gemeinsam in Business-Intelligence-Projekten für Kunden aus unterschiedlichen Branchen. Dabei bringen die STAR-Berater insbesondere ihre Prozessentwicklungs- und Umset-

### Liebherr – Sparte Erdbewegung [www.liebherr.com](http://www.liebherr.com)

- Hersteller von Erdbewegungs-, Materialumschlag- und Spezialtiefbaumaschinen
- Deutschland, Frankreich, Österreich, China, Brasilien und Russland
- Weltmarktführer im Bereich der Mobilbagger
- 9930 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit
- weltweiter Vertrieb durch über 160 Vertriebspartner

„Mit DeltaMaster kommen wir und unsere weltweit mehr als 160 Vertriebspartner schnell und einfach vom Indikator zur Maßnahme. Wir sehen auf einen Blick, wo Auffälligkeiten bestehen, können ihnen mit wenigen Klicks auf den Grund gehen und aktiv gegensteuern.“

Klaus Springer, Vertriebsdisposition/Vertriebscontrolling/Business Intelligence, Liebherr-Hydraulikbagger GmbH

zungs-Expertise in den Bereichen Vertriebssteuerung, Performance Management und Pricing ein.

### Bedarfsgerechte Analyselogiken und Softwareanpassung

Speziell bei der Datenmodellierung haben die Berater von Liebherr unterstützt: Relevante Daten aus sämtlichen Quellen werden zentral über Microsoft SQL Server bereitgestellt. Zudem berieten die STAR-Experten Liebherr hinsichtlich der Analyselogiken und setzten die Kundenanforderungen im DeltaMaster-Front-end um. Dazu gehörte beispielsweise die Berechnung eines dynamischen Zielwertes für die Anzahl der Angebote, die ein Vertriebspartner benötigt, um seine Verkaufsziele zu erreichen. Basis hierzu bilden historische Daten.

Bissantz bewies in dem Projekt, dass die Aussage „Wir können auch schwierig!“ nicht nur ein Marketingslogan, sondern ein Versprechen ist, das der Softwarehersteller auch hält: Die spezielle Konfiguration des Identity Servers bei Liebherr verhinderte zunächst das Durchrouten der Berechtigungsinformationen. Das Entwicklerteam von Bissantz passte daraufhin DeltaMaster an, sodass der Zugriff der externen Vertriebspartner analog den jeweiligen Berechtigungen sichergestellt ist.

### Transparenz für Liebherr und Vertriebspartner

Über das Web greifen die Vertriebspartner auf ihre jeweiligen Kennzahlen zu, einschließlich der Abweichungen, und können diese nach verschiedenen Merkmalen interaktiv analysieren. Auswahl und Verknüpfung der Kennzahlen und Analysemerkmale bilden den Liebherr-spezifischen Vertriebs-

prozess ab – ein gutes Beispiel, wie sich unternehmerische Leitbilder und Vorgaben über eine Business-Intelligence-Lösung umsetzen lassen.

Zu den zentralen Kennzahlen gehören beispielsweise Auftragseingang, Lagerbestand, Marktanteil, Marktdurchdringung, Gerätepopulation, Termintreue und besonders die sogenannten Bedarfsfälle, die entweder zu einem Auftrag oder zu einem Verlust werden können. Den aktuellen Stand im Projekt hat Klaus Springer über ein Dashboard jederzeit im Blick.

Liebherr ist mit DeltaMaster in der Lage, einer großen, verteilten Gruppe interner und externer Anwender dynamische Analysen auf Basis aktueller, einheitlicher Daten bereitzustellen.

Der Mehrwert der Analyse- und Reporting-Suite liegt für den Baumaschinenhersteller insbesondere in der Steigerung der Transparenz des operativen Geschäfts, der Vereinheitlichung des Reportings und der vereinfachten Ableitung von Maßnahmen. Ein willkommener Zusatznutzen der DeltaMaster-Einführung ist die gestiegene Datenqualität, da im Zuge der analytischen Aufbereitung Inkonsistenzen der Daten sichtbar und somit korrigierbar werden.

### Über die STAR COOPERATION

Seit 1997 unterstützt die STAR COOPERATION Unternehmen unterschiedlichster Größen und Branchen dabei, Projekte effizient zu planen, zu gestalten und erfolgreich umzusetzen. Kunden profitieren von interdisziplinärem Know-how und Synergien aus den Bereichen Medien, Logistik, IT, Consulting, Engineering und Elektronik. Mehr unter [www.star-cooperation.com](http://www.star-cooperation.com).

**DeltaMaster: Software für Analyse, Planung und Reporting**

Effiziente Berichte mit Grafischen Tabellen

Automatisierte Abweichungsanalysen

Unterstützung aller gängigen Datenbanken

Berichtsverteilung u. a. per Web, auf Tablets oder als PDF

Patentiert und preisgekrönt

Spitzenplätze in der Anwenderbefragung „The BI Survey“

Ein Werkzeug für alle Anwender, vom Berichtsempfänger bis zum Power-User

**Business Intelligence mit DeltaMaster: Sehen, verstehen, handeln**

Weitere Informationen:

STAR COOPERATION GmbH

Otto-Lilienthal-Straße 5

71034 Böblingen

T +49 7031 6288-300

[info@star-cooperation.com](mailto:info@star-cooperation.com)

[www.star-cooperation.com](http://www.star-cooperation.com)

Bissantz & Company GmbH

Nordring 98

90409 Nürnberg

T +49 911 935536-0

[service@bissantz.de](mailto:service@bissantz.de)

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

