

KUNDENSTORY

Elektrotechnik-Hersteller verschlankt globale Vertriebsprozesse und Support

Als global aufgestelltes Unternehmen hatte Wieland Electric mit voneinander getrennten Regionalsystemen zu kämpfen, die Transparenz und Zusammenarbeit ausbremsten. Mit SugarAI hat das Unternehmen Vertrieb, Service und Marketing auf einer zentralen Plattform vereint. Das verbessert die Datenqualität, reduziert manuellen Aufwand und ermöglicht weltweit schnellere, konsistente Reaktionen.

Wieland gilt als Erfinder der sicheren elektrischen Verbindungstechnik. Heute ist das familiengeführte Unternehmen einer der führenden Anbieter für Sicherheits- und Automatisierungstechnik und globaler Marktführer für steckbare Elektroinstallationen in der Gebäudetechnik. Die Vertriebs-, Service- und Engineering-Teams sind in über 70 Ländern aktiv und betreuen komplexe Kundenaccounts sowie ein breites Produktportfolio.

Lokale Insellösungen bremsten das Wachstum

Vor der Einführung von SugarAI arbeiteten die regionalen Teams mit eigenen Werkzeugen und getrennten Datensilos. Eine globale Sicht auf Kunden und Pipeline war praktisch nicht möglich. Gemeinsame Strategien ließen sich nur schwer umsetzen, Kundeninformationen waren in unterschiedlichen Systemen verstreut.

Manuelle Prozesse verzögerten außerdem die Nachverfolgung von Messe-Leads, die Übergabe von Marketing an Vertrieb sowie die Bearbeitung technischer Supportanfragen. Ohne ein zentrales System gab es keinen durchgängigen Überblick über Anfragen, Bearbeitungszeiten oder Ergebnisse in den Regionen.

Moderne Plattform vereint globale Workflows

Wieland führte SugarAI ein, um Kundeninformationen zu konsolidieren, Vertriebsprozesse zu standardisieren und den internationalen Rollout zu unterstützen. Dank intuitiver Dashboards und konfigurierbarer Workflows haben die Teams die Plattform schnell angenommen und zentrale Aktivitäten automatisiert.

„Mit Sugar haben wir heute eine 360-Grad-Sicht auf unsere Kunden weltweit“, sagt Lars Ohlsson, Team Lead CRM and Pricing. „Das CRM ist für unser Vertriebsteam unverzichtbar geworden.“

Schnellere Reaktion, bessere Transparenz

Nach der Einführung von SugarAI konnte Wieland die Effizienz in Vertrieb und Support deutlich steigern:

- 40 % schnellere Bearbeitung von Messe-Leads
- 25 % schnellere Antworten im technischen Support
- Reporting-Zeit pro Vertriebsmitarbeiter um einen Tag pro Monat reduziert



Branche

Fertigung

Standort

Bamberg, Deutschland

Unternehmensgröße

1.700 Mitarbeitende

Website

wieland-electric.com

**“Wir haben die
Zusammenarbeit
zwischen Marketing
und Vertrieb deutlich
verbessert, indem wir
den Lead-to-Order-
Prozess optimiert haben”**

– LARS O.

Team Lead CRM and Pricing,
Wieland Electric

Über SugarAI

SugarAI geht über traditionelle CRM-Systeme hinaus und ermöglicht kundenorientiertes, KI-gestütztes Verkaufen. Unsere Precision Selling-Plattform unterstützt Vertriebsmitarbeiter dabei, die wichtigsten Kunden zu gewinnen und auszubauen, indem sie versteckte Risiken aufdeckt, Expansionsmöglichkeiten aufzeigt und jeden nächsten Schritt für komplexe, beziehungsorientierte Unternehmen begleitet.

Erfahre mehr über www.sugarai.com/de