



Petra Lüschen-Peters

People. Transformation. Excellence.

SUCCESS STORY

Lead2Cash-Prozess
implementiert –
Customer Journey
digitalisiert.



Einfach.Funktionieren.®



KUNDE

- Automotive, Start-up, Holdingstruktur, Scale-up

AUFGABEN

- Prozesse, Steuerung und Systeme bereichsübergreifend integrieren und digitalisieren. Fokus: Order2Cash-Prozess
- Prozessverständnis stärken und für kontinuierliche Prozessverbesserung sorgen.
- Moderne Prozessmanagement-Methoden implementieren.

HERAUSFORDERUNGEN

- Neue Sales & Service Gesellschaft gegründet, aber nicht integriert.
- Schwierige Finanzlage.
- Teilweise autark agierende Fachbereiche



MASSNAHMEN

- Bereichsübergreifende Prozess-Teams und Kommunikation aufgebaut und koordiniert. Ende-zu-Ende Prozessdenken implementiert.
- Organisationsklärung Legal Entity und Bereiche Sales, Service, After Sales, Finance und Supply Chain Management durchgeführt.
- Standards zur Abstimmung von Prozessen, Rollen, Dokumenten, IT-Anforderungen etabliert (Blue Prints).
- Produktkatalog und Struktur-/Stammdaten konsolidiert, harmonisiert und bereichsübergreifend implementiert.
- Systeme bereichsübergreifend integriert:
WebFrontends, CRM, ERP (MS Dynamics FO) etc.



ERGEBNISSE

- **Lead2Cash Prozess implementiert (Multi Channel):**

Prozess vom ersten Kundenkontakt bis zur Bezahlung der Rechnung für alle Offerings, alle Channel und alle beteiligten Bereiche neu aufgebaut, standardisiert, integriert, digitalisiert und automatisiert.

- **Customer Journey operationalisiert:**

Basis für positive Customer Experience, zusätzlichen Umsatz und langfristige Kundenbindung über den gesamten Lebenszyklus des Produktes geschaffen.

- **Time2Value signifikant reduziert:**

Effizientes und effektives Angebots- / Auftragsabwicklungs- und Debitoren Management implementiert.

- **Single Path of Truth und Compliance sichergestellt:**

Basis für systemgestützte Steuerung, Reporting und regelkonformes Handeln geschaffen.

- **Prozesswissen für alle Bereich verfügbar gemacht:**

Prozesse und Rollen im Business Process Management Tool dokumentiert.



Petra Lüschen-Peters

People. Transformation. Excellence.



Auftraggeber

“Thank you for nealing the processes down so neatly.”

Chief Financial Officer

“Thanks for enabling me to manage the customer journey End-to-End.”

Vice President Sales & Marketing



Petra Lüschen-Peters

People. Transformation. Excellence.



Interim Managerin

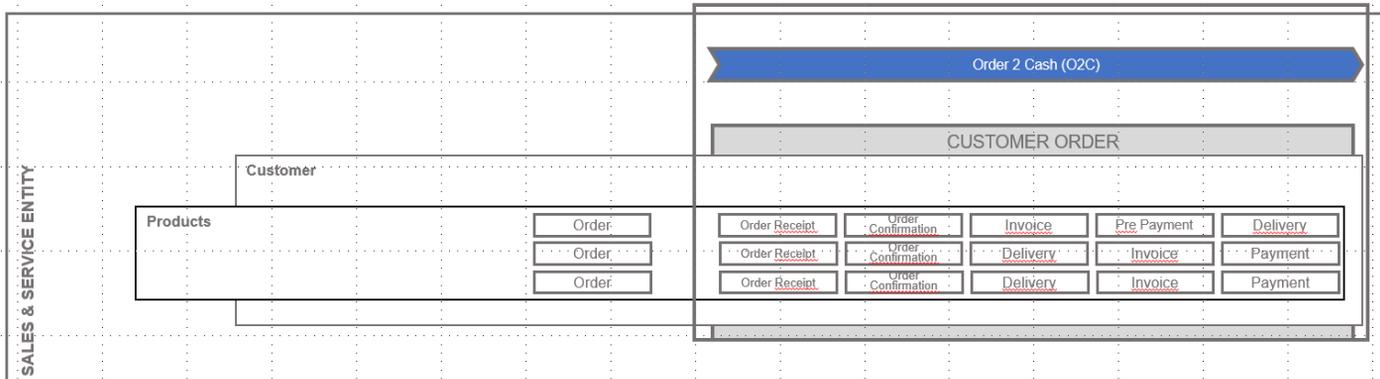
„Danke an alle Mitarbeitenden, Führungskräfte und das Management, dass Ihr offen für mein **Einfach.Funktionieren.**® - **Konzept** gewesen seid und wir so gemeinsam dafür gesorgt haben, dass der Lead2Cash-Prozess bereichsübergreifend digital funktioniert.“

Petra Lüschen-Peters

Projekt Managerin Lead2Cash-Projekt



Prozessoptimierung: Order 2 Cash - Projektauftrag

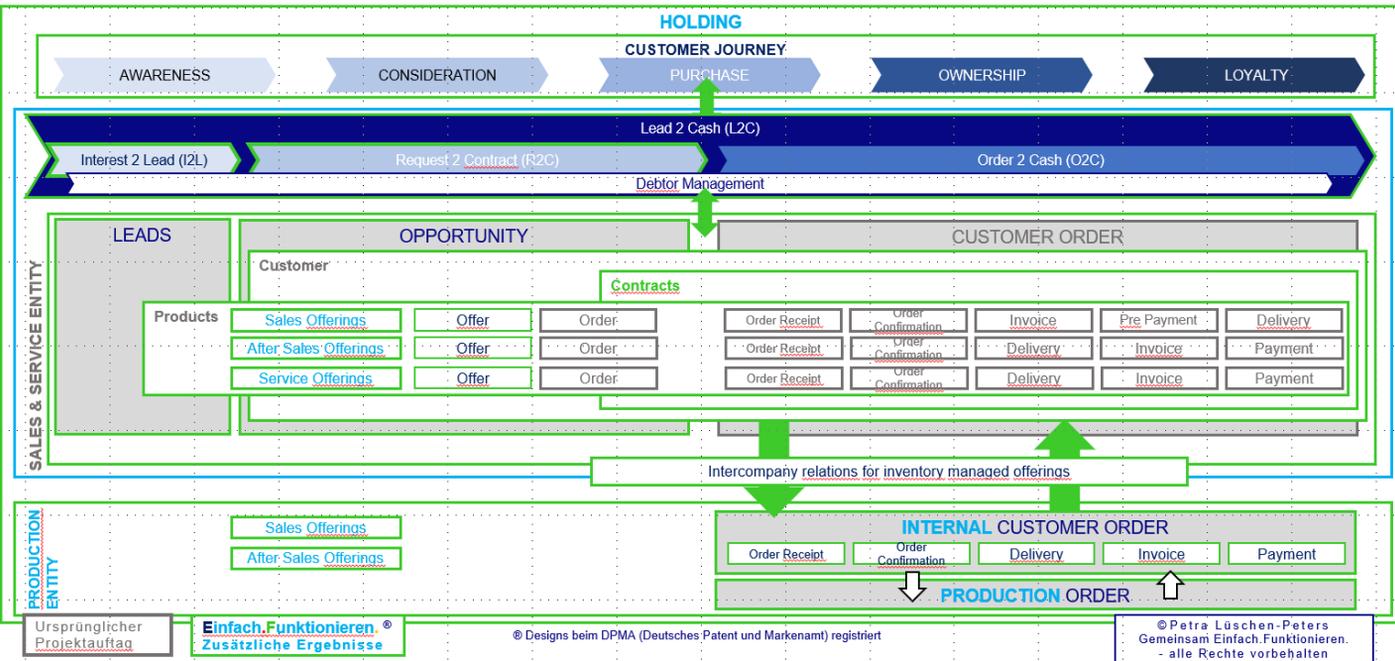


Ursprünglicher Projektauftrag

© Petra Lüschen-Peters
Gemeinsam Einfach. Funktionieren.
- alle Rechte vorbehalten



Einfach.Funktionieren.[®]: Lead 2 Cash – Ergebnis





Petra Lüschen-Peters

People. Transformation. Excellence.



Petra Lüschen-Peters ist freiberufliche Transformation Managerin. Sie hilft Unternehmen fit für die (digitale) Zukunft zu werden. Gemeinsam mit Menschen in Unternehmen vernetzt sie Prozesse, Organisationen, Systeme und Steuerung so, dass sie Ende-zu-Ende einfach funktionieren.*)

Sie ist Sparringspartnerin von CEOs, CFOs, CIOs, CxOs und den Fachbereichen.

Unabhängig.

Pragmatisch.

Lösungsorientiert.

***) Einfach.Funktionieren.® - Konzept**



Petra Lüschen-Peters

People. Transformation. Excellence.

NETZWERK

DDIM. Dachgesellschaft Deutsches Interim Management e.V.
Das Netzwerk für Deutsches Interim Management.

www.ddim.de

Managerprofil Petra Lüschen-Peters

Interactive Interim Network e.V.

Wir schaffen Mehrwert durch Zusammenarbeit.

www.interactive-interim.com

Profil Petra Lüschen-Peters

digitalHUB Aachen e.V.

Wir gestalten Digitalisierung in der Aachen Area.

www.aachen.digital

FIR an der RWTH Aachen e.V.

Forschung. Innovation. Realisierung.

www.fir.rwth-aachen.de