

CRM/ERP-Kopplung via Webservices - eine erfolgreiche Lösung für den technischen Vertrieb

case study

Ob Fahrzeuggelenksysteme oder Übergänge für Busse und Bahnen - Produkte und Prozesse bei Hübner sind durch das Systemgeschäft komplex und dynamisch. Zur effektiven Steuerung aller Vorgänge im Vertrieb setzt die Hübner GmbH die projektorientierte CRM-Lösung PiSA sales ein und realisierte mit der Webservice-Technologie eine enge Kopplung an die bereits vorhandene ERP-Landschaft ifax.OPEN. Davon profitiert der Vertrieb und die IT-Abteilung.



Kunde

Hübner GmbH

Branche

Fahrzeugbau

Einsatzbereich

Kontaktmanagement
Marketing
Technischer Vertrieb
Vertragsmanagement

Projektdaten

Im Einsatz seit 2005
PiSA sales 4D
PiSA sales portal für den webbasierten Zugriff auf CRM-Daten
Oracle-Datenbank

Integration

Schnittstelle zum ERP-System ifax.OPEN
Integration von MS Office-Anwendungen
Integration von Novell GroupWise

Kunde & Branche

Die Hübner GmbH ist ein international tätiges Unternehmen der kunststoff- und metallverarbeitenden Industrie. Sie beschäftigt ausgehend vom Standort Kassel ca. 1.300 Mitarbeiter auf fast allen Kontinenten. Die erfolgreiche Positionierung am Weltmarkt begründet sich auf einem über 50 Jahre andauernden kontinuierlichen Wachstum. Der traditionsreiche Mittelständler bietet kundenorientierte Problemlösungen insbesondere für die Fahrzeugindustrie. Hergestellt werden z.B. Faltenbälge, Fahrzeuggelenksysteme und Übergangssysteme für Schienenfahrzeuge.

Ausgangssituation & Herausforderung

Eine durchgängige Analyse aller Vorgänge im Vertrieb war notwendig, um einen vollständigen Überblick der Kernprozesse im internationalen Geschäft zu erhalten. Eine Herausforderung, die - gemessen an der traditionell gewachsenen, heterogenen Systemlandschaft der Hübner GmbH - ohne eine integrative Systemunterstützung nicht zu bestehen war. „Wir benötigten eine zentrale Übersicht über Kontakte, Aktivitäten und alle Informationen aus Angeboten und Aufträgen. Aufgrund dieser Notwendigkeit haben wir entschieden, unsere ERP-Software um entsprechende CRM-Komponenten zu erweitern.“, so beschreibt der

CRM-Verantwortliche und Vertriebsleiter Christoph Heuser die Ausgangssituation. Da eine redundante Datenpflege in beiden Systemen ein Projekt mit dem Ziel der Effizienzsteigerung langfristig scheitern lassen würde, war eine Verbindung der CRM-Daten zu den Datenbeständen aus dem ERP-System des Unternehmens von zentraler Bedeutung. Hübner arbeitet seit Jahren mit ifax.OPEN, einer branchenspezifischen ERP-Lösung. Gewünscht war eine CRM-Unterstützung, die einerseits flexibel an Workflow-Veränderungen der Vertriebsabteilung angepasst werden kann. Andererseits sollte der Informationsaustausch zur ERP-Lösung so offen organisiert sein, dass diese Änderungen nicht zu erheblichem Mehraufwand bei der Schnittstellenpflege führen. Der ERP-Anbieter ifax reagierte umgehend in Form einer Kooperation mit dem Berliner CRM-Spezialisten PiSA sales. Denn die projektorientierte CRM-Lösung PiSA sales stellt sämtliche Funktionalitäten für den technisch orientierten Vertrieb zur Verfügung, zeichnet sich durch eine hohe Anpassungsfähigkeit aus und ist darüber hinaus in der Lage, die geforderte Schnittstelle als Webservice zu realisieren. Das Interface lässt sich durch diese innovative Technologie unabhängig von Plattformen, Betriebssystemen und Programmiersprachen entwickeln und betreiben.

Projektverlauf & Lösung

Bei der Gestaltung des Projektplans zur Einführung von PiSA sales wurde Wert auf ein mehrstufiges Vorgehen gelegt. Im ersten Schritt sollten insbesondere den Account Managern im Vertrieb Informationen über Kunden (Stammdaten, Lieferbedingungen etc.), offene Posten sowie Angebotskopfdaten aus dem bestehenden ERP-System zur Verfügung gestellt werden. Hierzu wurde ein Interface definiert, das den Datenaustausch im XML-Format aktionsbezogen vollzieht.

Derzeit verwalten die Vertriebsmitarbeiter bei Hübner mit PiSA sales Kunden-, Mitarbeiter-, Projekt- und Angebotsdaten. Sie greifen dabei auf eine gemeinsame Wissensbasis über alle Berei-

„Da die komplette Phase der Angebotserstellung in PiSA sales in zentralen Vertriebsprojektmappen abgebildet wird, erhält das Management jederzeit Aussagen über den aktuellen Stand der vertrieblichen Tätigkeiten. Diese Lösung wird uns bei der Vertriebssteuerung ideal unterstützen.“

Christoph Heuser, Vertriebsleiter und CRM-Projektleiter

che zu. In der Kundenkommunikation werden E-Mails und Dokumente dank der engen Office-Integration direkt aus PiSA sales heraus erstellt, versandt und im CRM-System hinterlegt. Alle vertrieblichen Aktivitäten, wie Aufgaben, Termine, Korrespondenzen oder Angebote sind automatisch mit dem Kunden verknüpft und können in zentralen Vertriebsprojektmappen abgelegt werden. Die Vorteile für den Vertrieb sind:

- + Lückenlose Dokumentation der Geschäftsvorfälle in der Kunden- und Projekthistorie
- + Schnelle und qualifizierte Informationsbeschaffung zur Vertriebssteuerung
- + Bessere Übersicht durch Integration verschiedener Datenquellen
- + Hohe Akzeptanz des Systems bei den Mitarbeitern durch direkte Einbindung von MS-Office-Produkten in PiSA sales

Zusätzlich gelang Hübner mit PiSA sales die Abbildung eines umfangreichen Vertragsmanagements, z.B. um Rahmenverträge mit Kunden sowie allgemeine Verträge mit Versicherungen oder Lieferanten verwalten zu können. In dem vom Vertrieb gesteuerten Prozess der Vertragserstellung sind bei der Hübner GmbH mehrere Fachabteilungen, wie z.B. die Rechtsabteilung, die Konstruktion oder die Dokumentation involviert. Aus diesem Grund war es notwendig, alle Informationen, Dokumente und Aktivitäten vom Entwurf über die Prüfung bis zur Vertragsfreigabe in Projekten zusammenzufassen. Hierbei konnte das Vertragsmodul im PiSA sales-Standard durch die umfangreichen Verknüpfungen

mit anderen PiSA sales Objekten bereits den größten Teil der Anforderungen abdecken:

- + Abbildung von Vertragsstrukturen
- + Übergabe von Aufgaben an Fachabteilungen mit Anzeige des Bearbeitungsstandes
- + Einsicht und Kontrolle des Bearbeitungsstandes aller Aufgaben durch den Vertriebsleiter inkl. automatischer Benachrichtigung bei der Überschreitung von geplanten Terminen
- + Vertrags- und Dokumentfreigabemechanismen
- + Vertragsüberwachung durch automatische Wiedervorlagen vor Ablauf der Kündigungsfrist oder vor Vertragsablauf

Für die Anbindung der weltweit verteilten Hübner-Standorte an den zentralen Informationspool über das Internet steht der Name „Global Project“. Das Teilprojekt startete im 3. Quartal 2007 und wird nach Abschluss der Pilotphase Hübner-Mitarbeitern in den USA, in Brasilien oder Russland den Zugriff auf Vertriebsinformationen in PiSA sales

ermöglichen. Für die Realisierung wurde das PiSA sales Webportal kundenspezifisch angepasst.

In einem weiteren Schritt ist der Einsatz des PiSA sales Servicemoduls für die Sparten Straße und Schiene geplant. Der technische Innendienst wird in PiSA sales Servicemeldungen erfassen, Serviceaufträge bearbeiten und Zugriff auf eine zentral gepflegte FAQ-Datenbank erhalten.

Realisierte Erfolge

Die projektorientierte CRM-Lösung PiSA sales stellt Hübner sämtliche Funktionalitäten für den technisch orientierten Vertrieb zur Verfügung. Durch die Verwendung des CRM-Systems wird das Kontakt- und Projektmanagement bei Hübner erheblich vereinfacht und eine gemeinsame Wissensbasis über alle Bereiche geschaffen. Insbesondere die nahtlose Integration von MS-Office-Produkten und von Novell GroupWise in die CRM-Lösung PiSA sales sorgt für eine hohe Akzeptanz bei den Anwendern.

PiSA sales GmbH

Charlottenburger Straße 4 Geschäftsstelle Karlsruhe
 D-14169 Berlin Weiherstraße 1 b · D-76227 Karlsruhe
 Tel: +49 (0)30. 81 07 00-0 Tel: +49 (0)721. 47 65 747
 Fax: +49 (0)30. 81 07 00-99 Fax: +49 (0)721. 47 65 748

info@pisa-sales.de · www.pisa.de · www.pisa-sales.de