

IT & Production

Zeitschrift für erfolgreiche Produktion

Das
Industrie 4.0
Magazin

Zukunftssicheres Produktionsdesign

Auf dem Weg in die Fabrik von morgen

Ab Seite 20



IP
In
H
Vi

8820

TeDo-Verlag GmbH, Postfach 2140, 35009 Marburg
Pst, DPA, 52130, Entgelt bezahlt
52130#1020022-1#7
Dr. Andreas Schaffry
Herr Dr. Andreas Schaffry
Esterndorf 9
83629 Weyarn

S. 24

Microsoft Partner

„Erkenntnisse sind
Kerosin,“ sagt Sam
George von Microsoft.”

S. 64

5G und IT-Security

Edge-to-Edge-
Sicherheit statt
Perimeteransatz

S. 88

Microsoft Dynamics 365 bei Ziehl-Abegg Vertriebsprozesse in die Cloud verlegt

Mit einer CRM-Plattform auf Cloudbasis bündelt Ziehl-Abegg die vertriebsrelevanten Informationen seiner weltweit 28 Gesellschaften. So entstand eine standortübergreifende Grundlage für IT-gestütztes und einheitliches Lead- und Opportunity-Management.

In Küchen, Bädern und Ställen, in Klima-, Windkraft-, Bioheiz- und Photovoltaikanlagen oder in der Medizin- und Geräte Kühltechnik: Ventilatoren sind in vielen Bereichen unverzichtbar. Weltweit kommen dabei Qualitätsprodukte der Ziehl-Abegg SE aus Künzelsau in Baden-Württemberg zum Einsatz. Das Hightech-Unternehmen, das 2017 mit rund 3.900 Beschäftigten einen Umsatz von 540 Millionen Euro erzielte, gehört zu den führenden Herstellern von Axial-, Radial- und Prozessventilatoren. Neben der Lufttechnik ist die Firma in den Geschäftsbereichen Antriebstechnik, Regeltechnik und

Automotive aktiv. Die Produktpalette umfasst rund 30.000 Artikel. Der Hersteller agiert weltweit an 16 Produktionsstätten, mit 28 Gesellschaften und 108 Vertriebsstandorten und vertreibt seine Erzeugnisse in mehr als 100 Ländern. Seine Marktposition sichert sich das Unternehmen seit jeher mit der Entwicklung und dem Verkauf innovativer Produkte. Ein Beispiel dafür sind leise und stromsparende Ventilatoren, in die auch Erkenntnisse aus der Bionik einfließen.

Sicht auf den Kunden

„Neben Innovationen sind für den künftigen Markterfolg standortübergreifend harmonisierte Vertriebsprozesse von großer Bedeutung“, sagt Thomas Brommer, Vertriebsleiter Export bei der Ziehl-Abegg SE. Die Einführung der Lösung Microsoft Dynamics 365 Online für das Kundenmanagement unterstützt diesen Ansatz in der ganzen Gruppe. Auf der integrierten Cloud-CRM-Plattform verwaltet die Firma Kundendaten und vertriebsrelevante Informationen für ihre Gesellschaften nun zentral in einer einzigen Datenbank. Das schafft die Voraussetzungen für durchgängige und einheitliche Vertriebsprozesse – besonders im Kontakt-, Lead- und Opportunity-Management.

28 Standorte in 14 Monaten

Ausschlaggebend für die Entscheidung für Microsoft Dynamics 365 Online war die Tatsache, dass die Cloud-Lösung die Anforderungen des Produzenten am besten erfüllte. Mit der Einführung der neuen CRM-Plattform wurde die Orbis AG beauftragt. Als Ergebnis der engen Zusammenarbeit des internen Projektteams und des IT-Dienstleisters konnte die Implementierung für die 28 Standorte in 14 Monaten abgeschlossen werden.

Drehscheibe für die Prozesse

Als zentrale Datendrehscheibe ermöglicht das CRM den Austausch von Informationen zwischen den einzelnen Gesellschaften und mit der Firmenzentrale. „Das verbessert die Kommunikation und damit auch die CRM-Prozesse deutlich, was sich sehr positiv auf die Kundenbetreuung auswirkt“, erläutert Thomas Brommer. Sobald ein Anwender im Zuge des Verkaufsprozesses z.B. Projektdaten in die Lösung eingibt, stehen sie heute auch sofort den anderen Gesellschaften zur Verfügung.

Bekanntes Bedienkonzept

Die gegenwärtig rund 500 Endanwender haben den Umgang mit dem Cloud-



CRM-System schnell erlernt, dessen Bedienung der anderer gängiger Microsoft-Produkte ähnelt. Die Nutzer profitieren zudem von weiteren Vereinfachungen und Verbesserungen. Ein Outlook-Add-in automatisiert die Erfassung und Pflege von Geschäftskontakten. Und die Mitarbeiter im Vertriebsaußendienst schätzen die Möglichkeit, über eine Geschäfts-App auf ihrem Mobilgerät, unterwegs auf Kunden- und Kontaktdaten zugreifen und Termine planen zu können.

Daten bidirektional integriert

Geschäftlichen Nutzen zieht Ziehl-Abegg darüber hinaus aus der Verknüpfung der Cloud-Plattform mit den vorhandenen IT-Lösungen, einem ERP-System von Pro-Alpha und einem eigenentwickelten Data-Warehouse-System (DWH). Auf diese Weise können das CRM und das ERP-System, mit dem der komplette Angebots- und Auftragsprozess samt Preisfindung durchgeführt wird, Kunden-

und Kontaktdaten bidirektional austauschen. Das Data Warehouse ist über eine eigene Schaltfläche in die CRM-Oberfläche eingebettet, aus der heraus die Fachanwender ihre Kennzahlenberichte aufrufen können. Die Vernetzung der Systeme ließ sich dabei mit eigens entwickelten Schnittstellen auf Basis des Orbis Connectors bewerkstelligen.

Effizienter mit Erweiterungen

Damit die Endanwender beim Hersteller ihre Aufgaben effizienter erledigen können, hat Orbis die CRM-Lösung bedarfsgerecht erweitert. In einer Opportunity lassen sich zu einem gewünschten Artikel Bestellinformationen wie Artikelnummer, Name, Anzahl und Preis erfassen, sowie einer passenden Produktgruppe zuordnen. Mithilfe von Selektionskriterien können die Nutzer beispielsweise direkt am Kundenkontakt Einladungen



Elektroantrieb für Nutzfahrzeuge und Busse

zu Ausstellungen und Messen verwalten. Es lassen sich damit aber auch Geräte und Lösungen aus dem Bereich Lufttechnik pflegen, die bei einem Kunden im Einsatz sind. ■

Der Autor Dr. Andreas Schaffry ist freiberuflicher IT-Fachjournalist aus Weyarn.

www.orbis.de

- Anzeige -

SYCOR GmbH

Product-as-a-Service by Sycor - Neue IT-Lösungen für neue Geschäftsmodelle

Sycor ist ein international tätiger Digitalisierungsdienstleister für Microsoft Dynamics 365 sowie ein Microsoft Cloud Solution Provider. Unsere Experten beraten Cloud-, On-Premise-, und Hybrid-Szenarien, führen sie ein und betreiben sie. Als Solution Integrator (SI) unterstützen wir Kunden bei der Einführung und Nutzung von Microsoft Dynamics 365. Mit unserem Microsoft-Produkt und Service-Portfolio greifen wir den Trend der Manufacturing-Branche auf: Product-as-a-Service oder auch synonym Produktservice-Systeme (PSS). Denn der Kunde von heute möchte nur entsprechend der angefallenen Nutzung zahlen und sich nicht um Service und Wartung seiner Maschinen kümmern müssen. Es zählt nicht mehr allein das Produkt, sondern das damit verbundene Service- und Vertriebsangebot. Traditionelle Unternehmen weiten daher ihre produktbasierten Geschäftsmodelle durch wertbasierte Services aus. Das Product-as-a-Service-Framework von Sycor – basierend auf Microsoft Dynamics 365 und Microsoft Azure – ist spezialisiert auf wiederkehrende Umsatz- und Service-Geschäftsmodelle. Ergänzt um Machine Learning und intelligente Datenanalyse für die vorausschauende Wartung (Predictive Maintenance) können

alle Prozesse optimal abgebildet werden. Wir unterstützen beim Umstieg auf PaaS und beraten Unternehmen kompetent und lösungsorientiert. Unser Qualitätsversprechen gilt weltweit und lässt sich auf eine einfache Formel bringen: Erst wenn unsere Kunden zufrieden sind, sind wir es auch! Für die Qualität unserer Leistungen und Services stehen unsere von Microsoft bestätigten Kompetenzen.



Bild: SYCOR GmbH

Ihr Ansprechpartner für PaaS:
Jörg Luthge
Joerg.luethge@sycor.de
www.sycor.de/praaS



Kontakt

SYCOR GmbH
Heinrich-von-Stephan-Str. 1-5
37073 Göttingen
Tel.: +49 551 490 0 • Fax: +49 551 490 2000
info@sycor.de • www.sycor.de