www.it-production.com

23. Jahrgang | **Ausgabe Juli/August 2022** | 6,90€

# IT & Production

Zeitschrift für erfolgreiche Produktion

Das Industrie 4.0 Magazin

Mehr als Anlagenvisualisierung

## Berichten, vernetzen, befähigen

Ab Seite 22

Maschinenbau

**Der CRM-Backbone von DMG Mori**

S. 26

Microsoft-Partner

**Schweizer Taschenmesser für IoT-Lösungen**

S. 48

Digitaler Zwilling

**Echtzeitdaten von Maschinen erfassen**

S. 56

Raspberry Pi 4

**Ex-Bastelrechner in der Fabrik**

S. 72

Titelbild: Factory Software GmbH

## Vertriebsunterstützung bei DMG Mori

# CRM-Backbone für die Digitalstrategie

**Mit seinem Programm Integrated Digitization will Maschinenhersteller DMG Mori das Kerngeschäft um Automatisierungslösungen und IT-Angebote erweitern. Dafür sollen die Prozesse mit Kundenkontakt gestrafft und digitalisiert werden. Als digitales Backbone dient die Cloud-Plattform Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement.**

Zahlreiche Hersteller und Zulieferer produzieren auf Anlagen von DMG Mori. Das Spektrum reicht von komplexen Verpackungsanlagen, Serien- oder Einzelteilen und Baugruppen über Spritzgussformen bis hin zu Präzisionswerkzeugen. Das Unternehmen verkauft seine Produkte weltweit. „Alles ist darauf ausgelegt, die Anwender bei ihrer Arbeit bestmöglich zu unterstützen", sagt Andre Torke, Head of IT Process Engineering Sales bei DMG Mori.

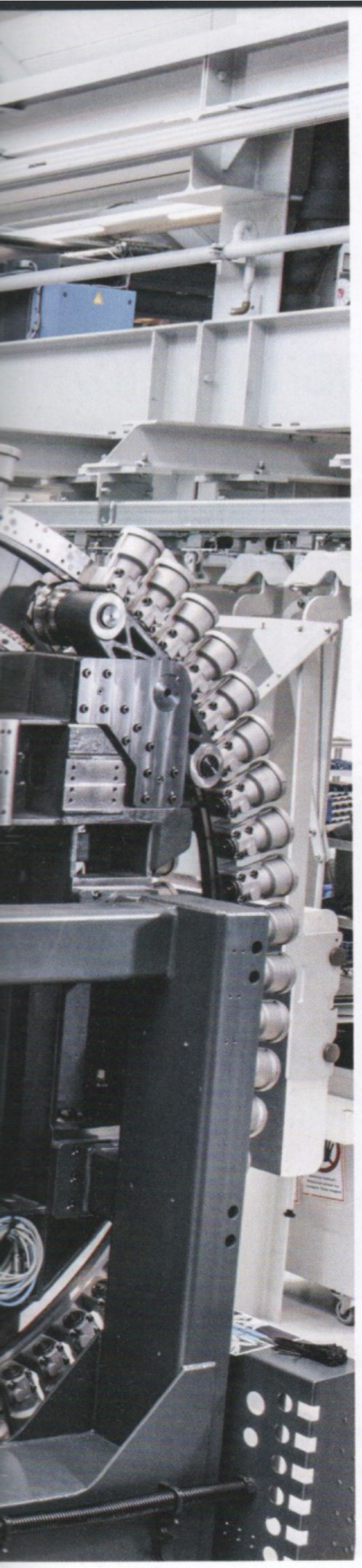
### Neues EaaS- und SaaS-Modell

In der digitalen Transformation sieht der Maschinenhersteller die Chance, seine Marktposition zu stärken und auszubauen. Im Rahmen der Integrated Digitization-Strategie erweitert er das Kerngeschäft durch Automatisierung und digitale Lösungen etwa für Produktionsplanung, Fertigungsvorbereitung, Maschinen-Monitoring und Instandhaltungs- und Servicemanagement. Unter dem Namen Payzr (Pay with Zero Risk) baut DMG Mori gegenwärtig zwei neue Modelle für Equipment as a Service (EaaS) und Software as a Service (SaaS) auf Subskriptionsbasis auf. Abhängig vom Maschinenpaket und der Vertragslaufzeit fällt jeden Monat eine Rate für Wartung, Service und Versicherung und eine variable Pay-per-Use-Gebühr für die genutzten Spindelstunden an. Damit können Nutzer Investitionsausgaben in monatliche Betriebskosten wandeln. Das EaaS-Angebot, das aktuell für zwei Fräsmaschinen und vorrangig in Europa gilt, soll Schritt für Schritt auf weitere Maschinen ausgeweitet werden.

### CRM-Daten aus der Cloud

Als genauso wichtig für den Geschäftserfolg wertet der Hersteller standortübergreifend durchgängig IT-gestützte, standardisierte und automatisierte Prozesse. Im Vertrieb, im Marketing und im Service nutzt das Unternehmen die

Bild: DMG Mori AG / Tobias Kromke



Cloud-Lösung Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement. Auf der CRM-Plattform, die eine heterogene CRM-Landschaft ersetzt, werden vertriebs- und servicebezogene Informationen unternehmensweit zentral und einheitlich in der Cloud zusammengeführt, vernetzt und strukturiert verwaltet. Die rund 2.700 Endanwender im Vertrieb können im Rahmen ihrer jeweiligen Rolle und Berechtigung rund um die Uhr auf die Cloud-Daten zugreifen. Sie sehen dort kundenbezogene Aktivitätenund sind über den aktuellen Status einer Verkaufschance auf dem Laufenden, was die interne Kommunikation verbessern und die Reaktionszeiten bei der Interaktion mit Kunden und Interessenten verbessern kann.

## EaaS-Modell integriert

Auch die Prozesse des neuen Mietmaschinen-Programms sind im Cloud-CRM integriert. Das betrifft die Konfiguration im DMG-Mori-Onlinestore, die Subskription und die Anlage einer Opportunity bis zur Übergabe der Daten für den Vertragsabschluss an den Leasinggeber. Auch die genutzten Spindelstunden für die Abrechnung werden über die Cloud-Anwendung übertragen. Vor Vertragsabschluss werden die Angaben des Antragstellers geprüft und gegen Sanktionslisten abgeglichen. Ampelfarben zeigen an, ob das Geschäft sofort abgeschlossen werden kann (grün), vorher weitere Informationen einzuholen sind (gelb), oder sie warnen vor dem Abschluss (rot). Auch Vertriebsleitung und Management arbeiten mit den Daten des Cloud-Systems. Sie können sich beim Vertriebscontrolling und bei Entscheidungen auf Auswertungen stützen, die in Microsoft Power BI erstellt und grafisch aufbereitet werden. Das Marketing plant seine Kampagnen ebenfalls auf Basis der neuen Single Source of Truth.

## Faktoren für die CRM-Auswahl

Mehrere Faktoren gaben den Ausschlag, die Lösung Microsoft Dynamics 365 anzuschaffen. Zunächst hatte ein Fachbereich bei DMG Mori die Einführung der Lösung bereits begonnen und die Software überzeugte funktional. Auch die Integration mit Microsoft 365, vielen noch bekannt als Microsoft Office, und Microsoft SharePoint Online waren vorteilhaft für den Maschinenhersteller, da beide Anwendungen zum Konzernstandard zählen. Als Beratungs- und Implementierungspartner beim langfristig angelegten Digitalisierungsprojekt stand von Beginn an der Saarbrücker IT-Dienstleister Orbis unter Vertrag. Die Zusammenarbeit ist geprägt durch die personelle Kontinuität, das Engagement des Orbis-Teams sowie kurze Entscheidungswege.

## Man optimiert nie aus

Das Digitalprogramm von DMG Mori ist noch lange nicht abgeschlossen. Gegenwärtig prüfen die Verantwortlichen, ob neue CRM-Funktionen und Apps von Microsoft für weitere Optimierungen sorgen könnten. Der Vertriebsaußendienst etwa soll in Zukunft mit einer mobilen App arbeiten, die sich im Look and Feel von Microsoft Dynamics 365 bedienen lässt. Zugleich wird über den Einsatz von Omnichannel-Technologien nachgedacht, genauer über eine Chatfunktion, die bei der Produktkonfiguration unterstützt, und über KI-Algorithmen, die den Vertrieb an Aufgaben erinnern und Vorschläge für Aktivitäten unterbreiten. ■

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

www.orbis.de

- Anzeige -

FactWork DAS ERP-SYSTEM AUS DER PRAXIS FÜR DIE PRAXIS F.EE

der „FactWork Mobile"-App
nen alle wichtigen Funktionen
h unterwegs genutzt werden!

„FactWork" hat sich seit mehr als **25 Jahren** als integrierte Unternehmens-Software etabliert und u. a. bei vielen Maschinen- und Anlagenbauern entscheidend zur **Verbesserung der Transparenz** sowie **Durchgängigkeit von Prozessen** beigetragen.

„FactWork"-Anwender profitieren u. a. von einem **modularen Aufbau** des ERP-Systems, umfangreichen **Integrationen und Schnittstellen** sowie einer **praxisorientierten, kontinuierlichen Weiterentwicklung,** bei der die **konsequente Orientierung an den Bedürfnissen der Anwender** im Mittelpunkt steht.

Kontaktmanagement
Projektmanagement Auftragsbearbeitung
Materialwirtschaft Lagerverwaltung
Rechnungswesen Controlling
Produktionsplanung und -steuerung
Betriebsdaten- und Zeiterfassung

Weitere Infos und die Produktbroschüre unter:
**www.factwork.de**

**FactWork** – ein Produkt der F.EE-Unternehmensgruppe | info@factwork.de | **www.factwork.de**