



REFERENZ ONEPAGER

SEEPEX GmbH

Harmonisierung der Vertriebsprozesse in Sales, Service und Marketing – Die Erfolgsgeschichte eines internationalen Fertigungsunternehmens.

Die Firma SEEPEX ist ein weltweit führender Spezialist im Bereich der Pumpentechnologie. Das inhabergeführte Unternehmen beschäftigt insgesamt rund 800 Mitarbeiter, davon 400 im Stammhaus in Bottrop. SEEPEX ist in über 70 Ländern vertreten.

Die IT-Abteilung hatte 2007 ein eigenes System entwickelt, das neben CRM-Funktionen auch die länder- und abteilungsübergreifende Interaktion umfasste. Um diese zu verbessern und Prozesse zu beschleunigen, kamen zunehmend mobile Endgeräte zum Einsatz – welche wiederum eigene Anforderungen an die Lösung stellten. Da außerdem die Kosten für Wartung und Weiterentwicklung stetig stiegen, entschloss sich SEEPEX, das eigene System durch ein Standardprodukt zu ersetzen.

Der Maschinenbauer entschied sich auf Grundlage umfassender externer Beratung, auf SAP Hybris Cloud for Customer (C4C) und damit auf ein CRM-Standardprodukt zu migrieren. „Kriterien waren neben der Benutzerakzeptanz und den funktionalen Anforderungen die Investitionssicherheit, die moderne Architektur und die mobile Anwendung.

Aber auch durch die Schnittstellen zu unseren Backend-Systemen, hauptsächlich SAP ERP, erhoffen wir uns von C4C langfristig Vorteile gegenüber Non-SAP-Produkten“, begründet Bernd Meinken, CIO bei SEEPEX, die Entscheidung.

„Die Geschwindigkeit, mit der wir heute auf Daten zugreifen können, begeistert mich.“

Anja Bradering,
Manager Customer Relations bei SEEPEX.

Derzeit arbeiten bei SEEPEX 300 User mit dem System, darunter alle Vertriebsmitarbeiter weltweit. Neben der Investitionssicherheit erkennt CIO Meinken folgende Vorteile: Sein Unternehmen verfügt nun über ein State-of-the-Art-System, das modern und zukunftsfähig ist, die mobile Nutzung unterstützt und mit dem sich die Synergien mit anderen Lösungen von SAP nutzen lassen. Bei SEEPEX sind das neben dem ERP-System auch Reporting- und Business-Intelligence-Systeme.

PROJEKTAUFGABE & ZIELE

- ▶ Einführung einer CRM Standard-Software
- ▶ Unterstützung für Mobilgeräte langfristig sicherstellen
- ▶ Effizienzziele in Vertrieb und Marketing erreichen

KUNDENNUTZEN

- ▶ Bessere Unterstützung der Mitarbeiter in Vertrieb, Service und Marketing
- ▶ Synchronisation mit Groupware und Kommunikationstools
- ▶ Entlastung der IT von Entwicklungsaufgaben
- ▶ Investitionssicherheit
- ▶ Zukunftssichere Lösung

LÖSUNG

- ▶ Migration der Eigenentwicklung Richtung SAP Hybris Cloud for Customer / SAP C4C
- ▶ Anbindung und Anpassung an eigene Systeme (z.B. Angebots- bzw. Variantenkonfiguration)
- ▶ Standardnahe Umsetzung

SEEPEX.

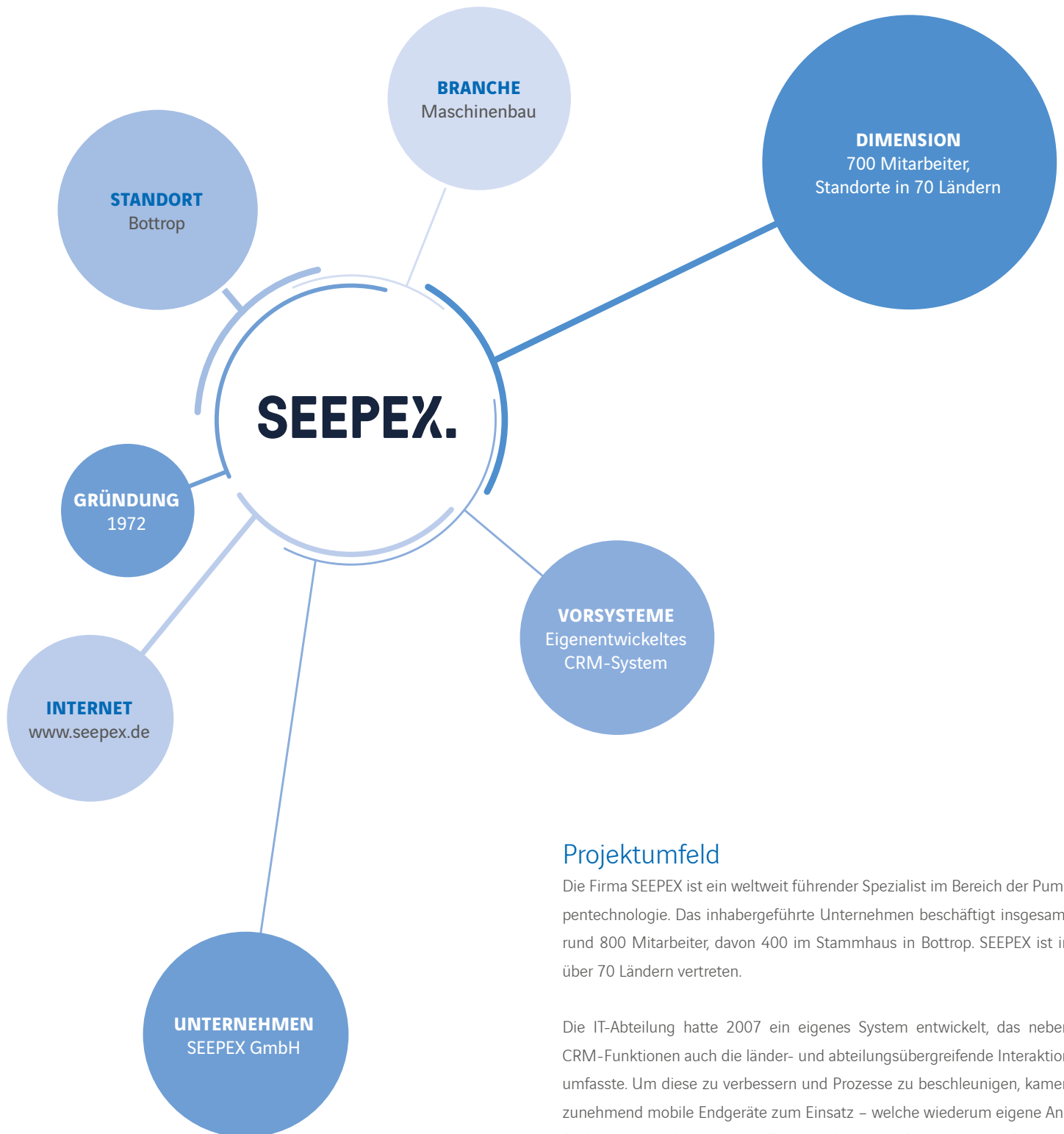
axians.de/sap

REFERENZ

Standardsoftware trifft Komplexität

SEEPEX lotet
Leistungsstärke von SAP Hybris
Cloud for Customer aus

SEEPEX.



Projektumfeld

Die Firma SEEPEX ist ein weltweit führender Spezialist im Bereich der Pumpentechnologie. Das inhabergeführte Unternehmen beschäftigt insgesamt rund 800 Mitarbeiter, davon 400 im Stammhaus in Bottrop. SEEPEX ist in über 70 Ländern vertreten.

Die IT-Abteilung hatte 2007 ein eigenes System entwickelt, das neben CRM-Funktionen auch die länder- und abteilungsübergreifende Interaktion umfasste. Um diese zu verbessern und Prozesse zu beschleunigen, kamen zunehmend mobile Endgeräte zum Einsatz – welche wiederum eigene Anforderungen an die Lösung stellten. Da die Kosten für Wartung und Weiterentwicklung stetig stiegen, entschloss sich SEEPEX, das eigene System durch ein Standardprodukt zu ersetzen.

REFERENZ

SEEPEX GmbH

Standardsoftware trifft Komplexität – SEEPEX lotet

Leistungsstärke von SAP Hybris Cloud for Customer aus

Projektanforderungen & Projektziele

Exzentrerschneckenpumpen von SEEPEX kommen bei Unternehmen aus zahlreichen Branchen zum Einsatz. Sie fördern dünnflüssige bis zähfließende Medien mit und ohne Feststoffe. Die Kunden lösen mit den in der Regel speziell für sie zusammengestellten Einzelanfertigungen schwierige oder sogar komplett neue Aufgaben in ihren Geschäftsfeldern. Die Spezifikationen jeder Pumpe werden individuell in Abhängigkeit vom Einsatzzweck ermittelt. Das Ergebnis ist entweder eine aus den zahllosen verfügbaren Komponenten zusammengestellte Pumpe oder gar eine komplette Neuentwicklung.

Um den Vertriebsprozess dieser komplexen Produkte zu unterstützen, nutzte SEEPEX seit 2007 eine eigenentwickelte Software. Sie wurde in enger Zusammenarbeit mit den Anwendern nicht als klassische CRM-Software, sondern eher als Informations-Tool konzipiert und mit dem vorhandenen SAP ERP verknüpft. Nach und nach stiegen die Anforderungen an das System. Großes Ziel war es, durch harmonisierte Prozesse im Sales, Service und Marketing effizienter zu sein und mehr Zeit für die Kunden zu haben. Bald stand die Frage im Raum, ob es für SEEPEX strategisch besser sei, die eigene Software weiterzuentwickeln oder eines der am Markt verfügbaren CRM-Angebote zu nutzen.

Die auf den Desktop ausgerichtete Eigenentwicklung hätte komplett neu konzipiert werden müssen. Daneben war es unklar, ob sie sich mit den internen Ressourcen schnell genug anpassen lässt, um die selbstgesetzten

Ziele für Wachstum und Effizienz zu erreichen. So möchte SEEPEX beispielsweise bei Kundenzufriedenheit Nummer eins im Markt werden. Eine exzellente IT-Unterstützung ist dafür unabdingbare Voraussetzung. Dazu gehören selbstverständlich diverse Interaktionsmöglichkeiten. Daher sollte die mobile Kommunikation mittels Groupware und E-Mail sowie die Anpassung der jeweiligen Oberflächen verbessert werden. Auch dies resultierte in zeitraubendem Aufwand für die IT-Abteilung. Der Wechsel zu einer Standardsoftware sollte Prozesse harmonisieren und eine 360-Grad-Sicht auf die Kunden ermöglichen.

Der Maschinenbauer entschied sich auf Grundlage umfassender externer Beratung, auf SAP Hybris Cloud for Customer (C/4HANA) und damit auf ein CRM-Standardprodukt zu migrieren. „Kriterien waren neben der Benutzerakzeptanz und den funktionalen Anforderungen die Investitionssicherheit, die moderne Architektur und die mobile Anwendung. Aber auch durch die Schnittstellen zu unseren Backend-Systemen, hauptsächlich SAP ERP, erhoffen wir uns von C4C langfristig Vorteile gegenüber Non-SAP-Produkten“, begründet Bernd Meinken, CIO bei SEEPEX, die Entscheidung.

Für die Migration auf C4C wurde SAP-Spezialist Axians ins Boot geholt. Der Dienstleister hat vor allem mit umfangreicher Erfahrung im SAP-Umfeld gepunktet. Darüber hinaus konnte er SEEPEX im Projektverlauf stets die nötige Sicherheit vermitteln und wertvolle Unterstützung leisten. Beides war dringend erforderlich, denn das Projekt lotete in seiner Breite und Tiefe vielfach die Grenzen der CRM-Software aus.



Die Geschwindigkeit, mit der wir heute auf Daten zugreifen können, begeistert mich.

Umsetzung

Da SEEPEX bereits ein funktionierendes Tool hatte, standen die Projektverantwortlichen vor der Herausforderung bei der Spezifizierung sicherzustellen, dass die Funktionalität des neuen Systems mindestens der des alten entsprach. Zu Beginn nahm ein externer Consultant die Verkaufs- und Marketingprozesse unter die Lupe. Er begleitete die Mitarbeiter und ermittelte, wie sie sich Informationen beschaffen und verarbeiten. Aus den Beobachtungen wurde der ideale Prozess abgeleitet sowie ein CRM-Spezifikationshandbuch erstellt. Anhand dessen wurde überprüft, welche Systeme am Markt überhaupt in Frage kommen. In die engere Wahl kamen neben SAP noch Salesforce und Update.

In der ersten Evaluierungsrunde hatte SAP mit C4C das Nachsehen. Der Anbieter konnte zwar für Segmente wie Versicherungen und Einzelhandel bereits Branchenlösungen liefern. Einem Maschinenbauer, der kundenindividuelle Produkte entwickelt, musste die Lösung aber noch unzureichend und unfertig erscheinen. In der Folge schieden allerdings auch nach und nach die Mitbewerber aus: Update, weil es von einem Wettbewerber aus den USA übernommen wurde, bei Salesforce war die Integration mit den vorhandenen SAP-Systemen ohne Middleware eines dritten Anbieters nicht zufriedenstellend.

Bei SAP C4C erfolgt diese Integration über die SAP-Komponente Process Infrastructure (PI). SAP entwickelt diese Standardschnittstelle weiter.

Theoretisch liegt der Aufwand daher beim Hersteller. In der Praxis sind insbesondere bei der Verknüpfung mit einem hochgradig angepassten ERP-System, wie es Maschinenbauer mit Einzel fertigung betreiben, aber doch zahlreiche Anpassungen nötig.

„Zwei Jahre nach unserem ersten Check haben wir C4C erneut evaluiert und festgestellt, dass wir ein Projekt wagen können. Auch wenn man dem System ansah, dass es im Vergleich zum Wettbewerb noch sehr jung war und die Funktionalität noch nicht ausgereift ist“, erinnert sich Anja Bradering, Manager Customer Relations bei SEEPEX.

Die Entscheidung erleichterte auch ein Proof of Concept, den Axians anbot. SEEPEX schätzte es, in der Erprobungsphase Erfahrungen sammeln zu können und dennoch eine Rückzugsmöglichkeit zu haben. Allerdings war der gewonnene Eindruck auch trügerisch: ein großer Teil der später zu bewältigenden Komplexität trat dabei noch nicht hervor. „Wenn man dann in die Umsetzung kommt, stellt man fest, dass hier ein Sonderfall nicht berücksichtigt ist und es dort noch eine spezielle Kundengruppe gibt, bei der die Schnittstelle anders reagieren muss“, berichtet Meinken.

Vieles konnte jedoch durch die Projektleitung bei Axians ins Lot gerückt werden: „Man hat sofort gemerkt: Da ist jemand, der Prozesse versteht und Herausforderungen lösungsorientiert angeht“, lobt Bradering. Laut Projektmanager

Andreas Spielvogel, Managing Consultant Axians SAP Sales Solutions, musste auch SAP dazulernen und an einigen Stellen nachbessern. Andere Anwender migrierten im besten Fall von sehr einfachen Systemen oder haben gar kein CRM-System. Ihnen fällt der Umstieg leichter, da jede Prozessverbesserung einen Fortschritt bedeutete.

Bei SEEPEX waren die Erwartungen durch das über lange Jahre selbst entwickelte, gepflegte und speziell angepasste System hoch. Zwar wollte das Unternehmen die Vorteile in Bezug auf die Architektur, die Mobilfähigkeit und die weltweite Unterstützung erreichen, aber verständlicherweise nicht auf bewährte und für das Geschäft unabdingbare Funktionen verzichten. Beides sollte zu einem besseren, zukunftsfähigem System weiterentwickelt werden.

Dazu gehörte auch die Anbindung der eigenentwickelten Angebots- und Auftragsabwicklungssysteme. Eines davon ist ein Angebotskonfigurator, mit dem für jeden Kunden und jede Pumpe ein individuelles Angebot erstellt wird. Auch hier gibt es Schnittstellen zu C4C, da der Vertrieb diese Angebote einsehen und weiter verfolgen muss. Denn diese müssen bei Änderungen ebenfalls jeweils geprüft und gepflegt werden.

Auf einen Blick.

AUFGABE / ZIEL

- ▶ Einführung einer CRM-Standard-Software
- ▶ Unterstützung für Mobilgeräte langfristig sicherstellen
- ▶ Effizienzziele in Vertrieb und Marketing erreichen

LÖSUNG

- ▶ Migration auf SAP Hybris Cloud for Customer / SAP C4C
- ▶ Weitreichende Anpassung und Anbindung an eigene Systeme

NUTZEN

- ▶ Bessere Unterstützung der Mitarbeiter in Marketing, Vertrieb und Service
- ▶ Synchronisation mit Groupware und Kommunikations-Tools
- ▶ Entlastung der IT von Entwicklungsaufgaben
- ▶ Investitionssicherheit

KONTAKT

Andreas Spielvogel

Projektmanager / Managing Consultant

Telefon: +49 511 123549-11

E-Mail: andreas.spielvogel@axians.de

Projektergebnisse

Derzeit arbeiten bei SEEPEX 300 User mit dem System, darunter alle Vertriebsmitarbeiter weltweit. Neben der Investitionssicherheit erkennt CIO Meinken folgende Vorteile: Sein Unternehmen verfügt nun über ein State-of-the-Art-System, das modern und zukunftsfähig ist, die mobile Nutzung unterstützt und mit dem sich die Synergien mit anderen Lösungen von SAP nutzen lassen. Bei SEEPEX sind das neben dem ERP-System auch Reporting- und Business-Intelligence-Systeme.

„Wir würden die Entscheidung wieder treffen“, betont Anja Bradering. Rückblickend würde sie aber im Vorfeld mehr Zeit in das Pflichtenheft investieren und genauer festschreiben, was erwartet wird und Gegenstand des Auftrages ist. „Man glaubt, vieles im Standard machen zu können. Wenn man dann jedoch in die Details geht und unseren extremen Funktionsumfang haben möchte, stößt man auf zahlreiche Faktoren, die man zu Beginn nicht bedacht hat“, pflichtet ihr Bernd Meinken bei.

Gerade die Vertriebsmitarbeiter freuen sich über die nun mögliche Mobilität und über den zeit- und ortsunabhängigen Zugriff auf Funktionen. Das sieht SEEPEX als wesentlichen Mehrwert. „Mein Schlüsselerlebnis war, als ich in China war und das System dort eingeführt habe“, berichtet Bradering. „Die Geschwindigkeit, mit der wir heute auf Daten zugreifen können, begeistert mich.“





Über Axians NEO Solutions & Technology

Die Axians NEO Solutions & Technology GmbH ist als SAP Gold Partner Pionier in den Bereichen SAP Mobility, HANA sowie Service Management. Mehr als 300 SAP Kunden in Deutschland vertrauen auf die Expertise von Axians. Das Lösungsportfolio umfasst neben der auf der SAP Cloud Plattform basierten NEO Mobile Suite Produktfamilie diverse SAP Lösungen zur Optimierung der Prozessbereiche Vertrieb/Marketing, Customer Service sowie Instandhaltung. Axians steht seinen Kunden dabei in jeder Projektphase von der Beratung und Lösungsentwicklung bis hin zum umfassenden Betrieb der eingesetzten Lösung zur Verfügung. Die Axians NEO Solutions & Technology GmbH gehört zu Axians, der globalen Dachmarke für ICT-Lösungen als Teil des französischen Konzerns VINCI Energies.

axians

Axians NEO Solutions & Technology GmbH · Günther-Wagner-Allee 7 · 30177 Hannover

Tel.: +49 511 123549-0 · E-Mail: info-neo@axians.de · www.axians.de/sap