

Innovationen im Vertrieb: Webservices & CRM

Webservices sind nach wie vor ein dominierendes Thema in der IT-Branche. Zum ersten Mal in der Geschichte der Software-Industrie haben sich alle führenden Keyplayer einem offenen Standard verpflichtet. Nur: Erfolgreiche Anwendungen sind noch rar gesät. Das folgende Beispiel der HÜBNER GmbH belegt, dass durch die Technologie Vertrieb und IT profitieren können.

Die HÜBNER GmbH ist ein Unternehmen der Kunststoff und Metall verarbeitenden Industrie und beschäftigt - ausgehend vom Standort Kassel - ca. 1300 Mitarbeiter auf fast allen Kontinenten. Der traditionsreiche Mittelständler bietet weltweit kundenorientierte Problemlösungen insbesondere für die Fahrzeugindustrie. Hergestellt werden z.B. Faltenbälge, Fahrzeuggelenksysteme und Übergangssysteme für Schienenfahrzeuge. Speziell durch das Systemgeschäft sind bei HÜBNER komplexe und dynamische Vertriebsprozesse an der Tagesordnung. Eine effektive Steuerung und Analyse aller Vorgänge im Vertrieb ist notwendig geworden um im internationalen Geschäft nicht den Überblick zu verlieren. Die Wettbewerbssituation verlangt gleichzeitig Schnelligkeit und Qualität - eine Herausforderung, die ohne eine entsprechende Systemunterstützung nicht zu bestehen ist. "Wir benötigten eine zentrale Übersicht über Kontakte, Aktivitäten und alle Informationen aus Angeboten und Aufträgen und wollten unsere ERP-Software um entsprechende CRM-Komponenten erweitern", sagt der CRM-Verantwortliche und Vertriebsleiter Christoph Heuser. Schon hier wird deutlich, wie zentral eine Verbindung zum ERP-System des Unternehmens ist: Eine redundante Pflege dieser Daten in ERP und CRM würde ein CRM-Projekt langfristig scheitern lassen. "Wir waren von Anfang an der Überzeugung, dass nur ein sehr innovatives Schnittstellen-Konzept in diesem Projekt erfolgreich sein kann", so Heuser weiter. HÜBNER arbeitet seit Jahren erfolgreich mit ifax.OPEN, einer branchenspezialisierten ERP-Lösung. Benötigt wurde somit eine CRM-Unterstützung, die einerseits flexibel an Workflow-Änderungen im Vertrieb angepasst werden kann. Andererseits muss der Informationsaustausch zur ERP-Lösung so offen organisiert sein, dass diese Änderungen nicht zu erheblichem Mehraufwand bei der Schnittstellenpflege führen. Die Antwort von ifax kam prompt in Form einer Kooperation mit dem Berliner CRM-Spezialisten PiSA. Die projektorientierte CRM-Lösung PiSA sales stellt sämtliche Funktionalitäten für den technisch orientierten Vertrieb zur Verfügung und ist durch die innovative Technologie PiSA cubes in der Lage, die geforderte Schnittstelle als Webservice zu realisieren.

Wesentlicher Vorteil der Webservices ist die Interoperabilität. Das Interface lässt sich unabhängig von Plattformen, Betriebssystemen und Programmiersprachen entwickeln und betreiben. Hinzu kommt die sehr variable Anpassungsfähigkeit. Somit können sich die beteiligten Akteure ganz auf das Wesentliche - die Inhalte des Funktionsaustausches - konzentrieren und weniger wichtige Randbedingungen ignorieren.

Webservices bei HÜBNER

Bei der Gestaltung des Projektplans zur Einführung von PiSA sales wurde Wert auf ein mehrstufiges Vorgehen gelegt: Im ersten Schritt sollten dem Vertrieb - insbesondere den Account Managern - Informationen über Kundenunternehmen (Stammdaten, Lieferbedingungen etc.), offene Posten sowie Angebots- und Auftragskopfdaten aus ifax.open zur Verfügung gestellt werden. Hierzu wurden Applikationsinterfaces (APIs) definiert, die per XML den Austausch der Informationen sicherstellen. Umgesetzt wurde ein Austausch "on event". Durch diesen aktionsgetriebenen Anstoß der Schnittstelle ist der aktuelle Informationsstand im Vertrieb gesichert. Christoph Heuser freut sich über den Zugewinn an Qualität in seinem Team: "Da der Austausch auch z.B. alle kundenspezifischen Transaktionen enthält, ist der Account Manager vor Überraschungen gefeit: Er ist immer auf dem neuesten Stand!" Sollte kein webgestützter Austausch wegen fehlender Verbindung möglich sein, werden alle Daten im Puffer gesammelt und zu einem späteren Zeitpunkt übertragen. Auch Peter Görl sieht die Vorteile dieses Vorgehens. Er ist verantwortlich für die Informationslogistik bei der HÜBNER GmbH. "Die Webservices entlasten uns wirklich von überflüssiger Arbeit. Die Kooperation zwischen ifax und PiSA ist ein Glücksfall für uns. Die langjährige Branchenkompetenz sowie die Fähigkeit zu konstruktiven Partnerschaften zeichnen PiSA aus!"

Ausbau der Lösung

Der Blick bei HÜBNER geht nach vorn. Für den Bereich CRM bedeutet das: In einer zweiten Stufe werden die Webservices um den Bereich Angebotserstellung erweitert. Das wird den Vertrieb in die Lage versetzen, komplexe Angebote im CRM zu erstellen, zu verwalten und verlustfrei ins ifax-ERP zu überführen. Zusätzlich wird ein umfangreiches Vertragsmanagement - z. B. über Rahmenverträge mit Kunden und Lieferanten - zur Verfügung gestellt. Hierauf wird künftig auch mittels mobiler Endgeräte zugegriffen werden können.

Ein wettbewerbsorientiertes Unternehmen wie HÜBNER ist tagtäglich auf der Suche nach Verbesserungsmöglichkeiten. Durch Gründung von Produktionsstätten in Russland und China ist die internationale Ausrichtung des Unternehmens vorangetrieben worden. Diese Situation wird neue

Herausforderungen auch für das Informationsmanagement des Unternehmens mit sich bringen;
Herausforderungen, für das HÜBNER zusammen mit seinen IT-Partnern hervorragend gerüstet ist:
"Ideen nehmen Form an - weltweit" heißt das bei HÜBNER in Kassel.