

Innovationen im Vertrieb

Webservices und CRM

Webservices sind 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. Erfolgreich umgesetzte Anwendungen jedoch sind noch rar gesät. Das Beispiel der Hübner GmbH zeigt, wie durch die neue Technologie Vertrieb und IT profitieren können.

Bei der Firma Hübner GmbH sind komplexe und dynamische Vertriebsprozesse an der Tagesordnung. Das Systemgeschäft des Unternehmens bedingt diesen Zustand. Eine effektive Steuerung und Analyse aller Vorgänge im Vertrieb soll nun helfen, im internationalen Geschäft nicht den Überblick zu verlieren. Die allgemeine 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. 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. In dieser Äußerung wird deutlich, wie zentral eine Verbindung zu den Datenbeständen aus dem ERP-System des Unternehmens ist. Die redundante Pflege dieser Daten sowohl in ERP als auch in CRM würde ein Projekt mit dem Ziel der Effizienzsteigerung 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 mit ifax.Open, einer branchenspezialisierten ERP-Lösung. Gewünscht war eine CRM-Unterstützung, die einerseits flexibel an Veränderungen im Workflow 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. Die projektorientierte CRM-Lösung des Partners stellt sämtliche Funktionalitäten für den technisch orientierten Vertrieb zur Verfügung und ist darüber hinaus in der Lage, die geforderte Schnittstelle als Webservice zu realisieren. Ein Vorteil dieser innovativen Technologie ist die Interoperabilität. Das Interface lässt sich unabhängig von Plattformen, Betriebssystemen und Programmier-

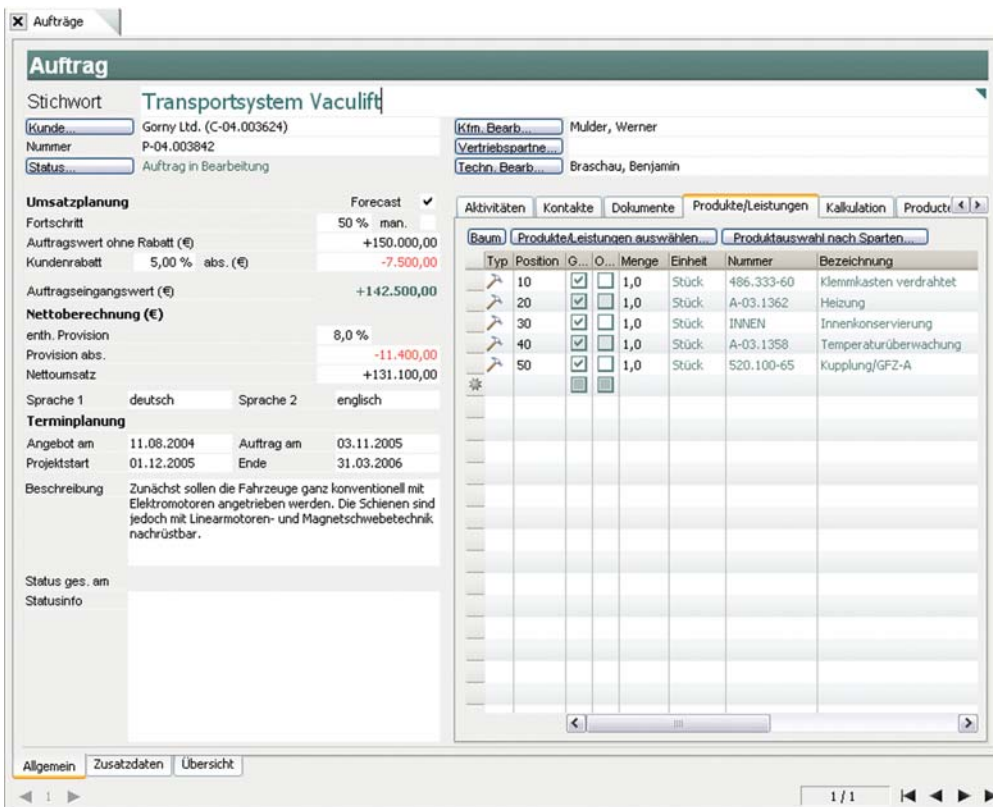


Bild 1: Screenshot einer beispielhaften Auftragserfassung mit der CRM-Software von PiSA sales.

Hübner GmbH

Die Hübner GmbH ist ein Unternehmen der Kunststoff und Metall verarbeitenden Industrie und beschäftigt ausgehend vom Standort Kassel ca. 1.300 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.



Bild 2: Die projektorientierte CRM-Lösung stellt Hübner, Zulieferer von Kunststoffprodukten für die Fahrzeugindustrie, sämtliche Funktionalitäten für den technisch orientierten Vertrieb zur Verfügung. Das Webservice-Interface lässt sich unabhängig von Plattformen, Betriebssystemen und Programmiersprachen entwickeln und betreiben.

sprachen entwickeln und betreiben. Hinzu kommt die hohe Anpassungsfähigkeit der Lösung.

Vor Überraschungen gefeit

Bei der Gestaltung des Projektplans zur Einführung von PiSA sales, der CRM-Software, 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 dem bestehenden ERP-System zur Verfügung gestellt werden. Hierzu wurden Applikationsinterfaces (APIs) definiert, die im Format 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 wegen fehlender Verbindung kein webgestützter Austausch möglich sein, werden alle Daten im Puffer gesammelt und zu einem späteren Zeitpunkt übertragen.

Ausbau der Lösung

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 ERP-System zu überführen. Zusätzlich wird ein umfangreiches Vertragsmanagement, beispielsweise über Rahmenverträge mit Kunden und Lieferanten, zur Verfügung gestellt. Hierauf kann künftig auch über mobile Endgeräte zugegriffen werden.

Info

Autor Christian Weisz ist Assistent der Marketing-Abteilung bei der PiSA Sales GmbH in Berlin.

www.pisa.de