

# Rund um den Globus

**Siemens setzt im Bereich Mittelspannungstechnik auf Customizing: Die Pflege von Kundenbeziehungen spart Zeit und Kosten. Dabei wurde die Basissoftware an spezielle Bedürfnisse angepasst.**

von Vera von Keller

**B**ei der Pflege der Kundenbeziehungen existiert ein großes Rationalisierungspotenzial, vor allem im Maschinen- und Anlagenbau: Hier werden nur aus zehn bis zwanzig Prozent der Angebote hinterher auch Aufträge. Durch gezieltes Customizing der unternehmensinternen Software lassen sich deutliche Aufwands- und Kosteneinsparungen erzielen.

Siemens PTD, Bereich Mittelspannungstechnik, hat frühzeitig auf dieses Rationalisierungspotenzial gesetzt. Um international wettbewerbsfähig zu bleiben, sollte die Möglichkeit entstehen, alle Mittelspannungsanlagen rund um den Globus einheitlich online grafisch zu projektieren, kundenspezifisch zu konfigurieren und mit einem Kalkulationsmodul angebotsreif zu bearbeiten. Außerdem sollte E-Business im Vertrieb in den USA voll in das unternehmensinterne Daten-Netzwerk integriert werden.

**Um dieses Ziel zu erreichen**, installierte Siemens bereits vor drei Jahren erfolgreich das technische Projektierungssystem NXTools auf die neue Generation der Basissoftware Pisa Cubes des Berliner Unternehmens Pisa. Einen entscheidenden Vorteil im Gegensatz zu Angeboten von Wettbewerbern sieht Dr. Gabriele Herold, Projektleiterin bei Siemens, im Datenmanagement: „Pisa-Cubes-Anwendungen integrieren ihr eigenes Metadatenmanagement in Form eines zentralen Repositories.“ Darin werden vom Datenmodell bis zur Benutzerschnittstelle alle Anwendungskomponenten beschrieben. „Das Repository ist in der angeschlossenen relationalen Datenbank abgelegt und speichert alle Informationen in Form von

Objekten und nicht als hart codierte Programmzellen, Resource- oder HTML-Files ab“, erläutert Pisa-Geschäftsführer Anastasios Kotsilas. Der Vorteil liegt darin, dass Änderungen im Repository automatisch in allen angeschlossenen Datenbanken durchgeführt werden.

Um die Anforderungen von Siemens zu erfüllen, war ein spezielles Customizing notwendig. Dabei wurde die Basissoftware den Bedürfnissen von Siemens angepasst. Sukzessive entstand so im Repository eine individuell zugeschnittene, vollständig objektorientierte Anwendungsbeschreibung mit formalisierten, klassifizierten, assoziierten, leicht lokalisierbaren und wiederverwendbaren Komponenten.

In der Basis-Middleware wurden Details wie Masken, Oberflächen oder Tabellen von Pisa speziell nach den Anforderungen von Siemens programmiert. Dr. Gabriele Herold erklärt: „Durch Customizing lässt sich der zeitliche und finanzielle Aufwand der Datenpflege bei der Ergänzung von weiteren Mittelspannungsanlagen um mindestens die Hälfte reduzieren.“ Denn in diesem Fall fallen neue Programmierungen weg; vielmehr muss die neue Anlage lediglich in das bereits vorhandene Softwaresystem aufgenommen werden. Und dafür müssen nicht einmal die Informatiker von Pisa anreisen, denn Siemens verfügt selbst über das nötige Werkzeug, um diese Anpassungen vorzunehmen. IT-Spezialistin Herold ist zufrieden: „Wir haben eine Software mit wenig Programmieraufwand gesucht.“

Weitere entscheidende Vorteile für Siemens: Ob in Dänemark, Österreich, den USA, Venezuela oder Thailand, rund um den Globus wickeln die Mitarbeiter

## „Die Schnellkalkulation soll 80 Prozent des bisher üblichen Zeitaufwands in der Angebotsphase einsparen.“

Angebote und Aufträge nach dem gleichen Muster ab. Denn für den Einsatz in globalisierten Märkten ermöglicht die Software das universelle Portieren von Daten und Objekten und unterstützt mehrsprachige Anwendungen. Bis zu zehn Sprachen sind integriert.

Und nicht nur der optische Auftritt ist einheitlich. Damit Kunden mit denselben Wünschen auch weltweit die gleichen Anlagen angeboten werden, hält NXTools zentral standardisierte Lösungen bereit. Während früher für jede Anlage ein eigenes Programm erstellt wurde, kann Siemens im Bereich Mittelspannungstechnik mittlerweile Angebots und Auftragsabwicklung für acht Schaltanlagen

einheitlich mit NXTools abwickeln. Herold: „Dadurch ließ sich der Aufwand in der Angebotsphase deutlich senken.“

Bekommt Siemens den Auftrag, können die Daten aus dem Angebot ohne Umwege direkt an die Fertigung weitergegeben werden. Außerdem sind Verkäufer und Ingenieure in der Lage, problemlos am gleichen Projekt zu arbeiten auch, wenn ihre Computer Tausende von Kilometern voneinander entfernt stehen. Praktisch für

sein, so IT-Spezialistin Herold optimistisch. Die Vorteile von NXLite liegen für sie schon jetzt auf der Hand: „Zentrale Applikationen mit unterschiedlichen Clients inhouse und fürs Web lassen sich leichter pflegen und weiterentwickeln. Die skalierbare Architektur wächst mit den Kundenanforderungen. Schnellkalkulationen sind von jedem Internetanschluss aus möglich. Die Kommunikation innerhalb des Systems ist direkt und damit schnell.“

„Durch Customizing lässt sich der Aufwand bei der Ergänzung von weiteren Anlagen um mindestens die Hälfte reduzieren.“

Dr. Gabriele Herold, Projektleiterin Datenmanagement bei Siemens im Bereich Mittelspannungstechnik



### Fallstudie Siemens PTD

#### Das Problem:

Alle Siemens-Arbeitsplätze im Bereich Mittelspannungstechnik sollten Anlagen einheitlich online grafisch projektieren, kundenspezifisch konfigurieren und mit einem Kalkulationsmodul angebotsreif bearbeiten. In den USA sollte E-Business integriert werden.

#### Die Anforderung:

Alle Daten sind in der zentralen Applikation erfasst. Customizing soll standardisierte Angebote und im Auftragsfall automatische Datenübergabe ans Werk ermöglichen. Über das Internet sollen in den USA Datenbank und Geschäftslogik von jedem Arbeitsplatz aus für Schnellkalkulationen genutzt werden können.

#### Die Lösung:

Umgesetzt wurde die Lösung mit der Pisa-E-Enabling-Technologie auf der Basis von Pisa Cubes. Damit können Teile der Applikation über einen Webbrowser zur Verfügung gestellt werden, ohne dass die Applikationslogik speziell für das Internet neu implementiert werden müsste.

#### Die eingesetzte

##### Hard- und Software:

Datenbank: Oracle 8.x, Produktdatenmanagementsystem: Axalant  
Framework: Pisa Cubes mit HTML-Client  
Betriebssystem: HP-UX 11x

##### Der Lösungsanbieter:

Pisa Repository Technology  
Tel.: 030/81 07 000  
Fax.: 003/81 07 00 99  
E-Mail: oback@pisa.de  
Internet: www.pisa.de

die Erfolgskontrolle: Das interne Controlling hat nach wenigen Klicks den Überblick über das Verhältnis von Angeboten und Auftragseingängen. Der Einkauf kann „just in time“ Zulieferprodukte ordern.

Damit nicht genug. Ab Anfang nächsten Jahres startet Siemens in den USA, ebenfalls im Bereich Mittelspannungstechnik, die Pisa-Innovation NXLite. Damit können Vertriebsmitarbeiter erstmals von jedem beliebigen Arbeitsplatz aus via Internet interessierten Kunden Schnellkalkulationen für Mittelspannungsanlagen anbieten, indem sie auf den zentralen Datenpool von Siemens zurückgreifen.

Die Pisa-Cubes-Webarchitektur macht die traditionelle Anwendung einschließlich der Geschäftslogik und des gesammelten Know-hows des Unternehmens auf die Schnelle fit für den Auftritt im Internet. Möglich wird dies durch das „E-Enabling“-Verfahren. Dabei muss bei Pisa Cubes nur der Maskengenerator verändert werden. Die Neuimplementierung von Komponenten der Geschäftslogik speziell fürs Web gehört damit der Vergangenheit an.

Ab 2002 werde das Internet bei Siemens lediglich eine neue Benutzeroberfläche für die vorhandene Infrastruktur

Ihre Erwartungen an das Pilotprojekt in den USA sind hoch: „Diese Schnellkalkulation soll uns 80 Prozent des bisher üblichen Zeitaufwandes in der Angebotsphase einsparen.“ Doch sie setzt auf die neue Software und hat bereits die nächsten Schritte im Visier: „Werden weitere Anlagen auf NXLite angeboten, fallen im Gegensatz zum Wettbewerb nur noch rund 20 Prozent der Kosten für die Implementierung an.“

Konkretisiert sich das Interesse des Kunden weiter, kann das Angebot - und später auch der Auftrag - vom Backoffice ohne hinderliche Schnittstellen weiter bearbeitet werden. So vermag der Siemens-Vertrieb in den USA beispielsweise, technische Details von Mittelspannungsanlagen gemeinsam online mit Experten in Frankfurt zu konfigurieren. „Integration ist der Schlüssel zum erfolgreichen E-Business“, ist sich die Projektleiterin Herold sicher - und kann sich bereits weitere Schritte vorstellen; nicht auszuschließen sei beispielsweise, dass künftig auch Kunden auf die Applikation zurückgriffen: „Das wäre dann der erste Schritt zu einer effizienten CRM-Lösung.“ (mh)

Vera von Keller ist freie Autorin in Berlin.