



Implementierung Internet Sales: Zulieferer Investitionsgüterindustrie

Ausgangssituation

Das Unternehmen ist ein weltweit tätiger Zulieferer der Investitionsgüterindustrie. Das Kundenspektrum reicht von großen Industriekunden im Bereich Automotive, Maschinenbau und Energieversorgungsunternehmen über den klassischen Mittelstand, bis hin zu Handwerksbetrieben.

Neben einigen Großkunden konnte das Unternehmen in den letzten Jahren auch viele B und C Kunden gewinnen. Für diese Kundengruppen sollten die Prozesskosten in der Auftragerfassung minimiert werden, um sie weiterhin wirtschaftlich bedienen zu können. Das Unternehmen war ebenfalls sehr daran interessiert, seine Produkte und Dienstleistungen durch einen ansprechenden Internet-Auftritt einem größeren Kundenspektrum anzubieten und damit Neukunden zu gewinnen. Der Kunde sollte schon bei der Produktauswahl auf den ersten Blick weiterführende Informationen über das Produkt erhalten. Darüber hinaus sollte er im Rahmen der Auftragsabwicklung besser betreut werden. Letztlich sollte auch die Funktionalität der Kundenbestellung im Internet bereitgestellt werden.

Das seit vielen Jahren in der Warenwirtschaft im Einsatz befindliche SAP R/3 sollte dabei weiterhin das führende System darstellen.

Entscheidung

Die Entscheidung fiel auf die Software Internet Sales (ECO) der SAP AG, die den Anforderungen des Vertriebs und des Marketings entsprach. Darüber hinaus ließen die standardisierten Schnittstellen zum SAP R/3 System und die einfache Anpassung der Oberfläche an die Corporate Identity eine schnelle Implementierung erwarten.

Projekt

Am Projekt waren maßgeblich die Marketingabteilung, der Vertrieb und die interne IT-Abteilung beteiligt. Nach einer kurzen Vorstudie, in der die abzubildenden Prozesse betrachtet und die Gestaltung der Internetseite festgelegt wurde, konnte das Projekt wie erwartet innerhalb von 3 Monaten umgesetzt werden.

Besonders zur Akzeptanz der Lösung bei den Mitarbeitern des Projektes hat beigetragen, dass die Standardinstallation und Anbindung an das R/3 System nach wenigen Tagen abgeschlossen war. So waren erste Erfolge schon sehr schnell für alle sichtbar.

Umsetzung

Ein Großteil der Umsetzung bestand in der Organisation und im Aufbau des Produktkataloges. Hier waren insbesondere der Vertrieb und die Marketingabteilung des Unternehmens gefordert, die in diesem Zuge eine sinnvolle Überarbeitung vornehmen konnten. Weiterhin waren kundenspezifische Änderungen des R/3 Systems auf die Internet Sales Software zu übertragen. Besonders viel Wert wurde auf die Gestaltung (Layout) des Web Shops gelegt. Er sollte sich harmonisch in das gesamte Erscheinungsbild des Unternehmens integrieren (Corporate Identity).

Nach dem Go Live in Deutschland konnte das System zügig in weitere Länder mit unterschiedlichen Sprachen ausgerollt werden.

Mehrwert

Durch das Projekt konnten die internen Prozesskosten für die Auftragserfassung signifikant gesenkt werden. Die Möglichkeit der 7 x 24 h Auftragserfassung und die einfache Warenverfolgung (Tracking) haben die Kundenzufriedenheit deutlich erhöht. Gestiegene Auftragszahlen und auch positives Feedback sprechen hierbei eine deutliche Sprache.

Kontakt

Herr Björn Tiede freut sich auch jederzeit über Ihre Kontaktaufnahme unter 040 / 533088-22 bzw. bjoern.tiede@gobizzy.de