



Praxisbericht VAF Fluid-Technik GmbH „Aufbau eines CRM-Systems und Online-Shops sowie einer elektron. Anlagen-Fernwartung“



Die Firma VAF Fluid-Technik GmbH ist in den Geschäftsbereichen Planung und Verkauf von Durchflussmesstechnik- und Füllstandsmesstechnik sowie Entwicklung und Bau von Prüfständen für durchflossene Bauteile tätig. In diesem Tätigkeitsfeld erfordert eine breite Kundenstruktur und eine Vielzahl von Gerätekonfigurationen ein elektronisches Katalogmanagement, elektronische Bestellmöglichkeiten und ein leistungsfähiges CRM-System für die Verwaltung von Produkten und Dienstleistungen. Außerdem sind Prüfanlagen von VAF bundesweit mit kundenspezifischer Software im Einsatz und benötigen zunehmend Möglichkeiten von Fernwartung, Geräteservice und Datenausch.

Daher entschied sich das Unternehmen im Juli 2006 zum Aufbau eines CRM-Systems und eines Online-Shops für seine Produkte und Dienstleistungen sowie für die Einrichtung von elektronischen Anlagen-Fernwartungen und Services für Kunden. Dabei sollten die Standards BMEcat und eCI@ss für den elektronischen Austausch von Produkt- und Dienstleistungsdaten eingesetzt werden.

Projekthinhalte und durchgeführte Arbeiten

Entsprechend eines zu Projektstart ausgearbeiteten Pflichtenheftes wurden folgende Schwerpunkte/Arbeitspakete bearbeitet:

1. Einführung CRM-System
2. Online-Shop für Schwebekörpermessmer
3. Anlagen-Fernwartung und Service
4. Einführung der Standards BMEcat und eCI@ss

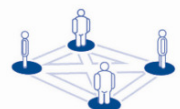
Dazu wurden als CRM-System der „Lexware Kundenmanager“ in Verbindung mit „Lexware Financial Office“ erworben und Server-, Clientinstallationen (5 Arbeitsplätze) in Verbindung mit einer Tapi-Kopplung zur neuen Telefonanlage durchgeführt. Hier waren insbesondere hohe Soft- und Hardwareinvestitionen, eine aufwändige Datenkonvertierung der vorhandenen Altkundendaten und eine Schulung der zugriffsberechtigten Mitarbeiter notwendig.

Desweiteren wurde ein Onlineshop mit Warenkorbsystem für einfache Schwebekörper-Messgeräte installiert. Angepasst für das Produkt wurden technische Daten, Preise, Produktbilder in elektronischer Form generiert. Weiterhin wurden insbesondere die Probleme der Rechtssicherheit, des Missbrauchs-Schutzes und ein Tool zur automatischen Angebotsgenerierung eingepflegt.

Durch den Geschäftszweig „Prüfstände“ wird zunehmend der Hauptumsatz bundes- und europaweit erwirtschaftet. Da diese Anlagen bei den Kunden errichtet werden und alle mit Industrie-PC-Technik ausgestattet sind, wurden für Zwecke der Anlagenüberwachung, Service, Anlagenfernsteuerung und Softwareupdates Modelllösungen „Anlagen Fernwartung“ erarbeitet.

Zuerst erfolgte der Kauf und Test von Symantec „PC Anywhere“. Aber durch Probleme mit Firmenfirewalls und umfangreiche Benutzereinstellungen war diese Lösung schwer zu beherrschen und nicht universell einsetzbar. Danach wurden erfolgreiche Tests und die Implementierungen von NetViewer „one2one“ als Zweiplatzlizenz mit Duplexfunktion durchgeführt.

Auf Basis dieser Online Verbindung wurden für laufende Prüfstandsaufträge Fernsteuer-Bedienoberflächen programmiert und erfolgreich eingeführt. Damit sind alle Prüfstandsfunktionen vom VAF- Firmenstandort anzusteuern.



Bei der Fernwartung von Prüfständen spielt neben der Ferndiagnose das Verteilen der Programmupdates an den Kunden eine wesentliche Rolle. Updates per mail zu verschicken, birgt aber die Gefahr, dass diese durch Firewalls, Virens Scanner und administrative Einschränkungen auf der Kundenseite blockiert werden. Eine Lösung bietet ein geschützter Ordner auf einem FTP Server.

Die Vorgehensweise ist wie folgt:

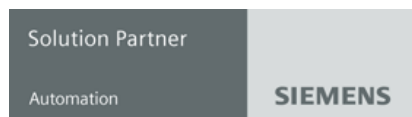
1. VAF erstellt einen Ordner auf dem FTP Server
2. VAF erstellt eine Benutzerkennung mit einem Passwort und sendet sie dem Kunden per eMail
3. VAF lädt die entsprechenden Daten in den Ordner.

Damit hat der Benutzer mit dem bekannten Zugangsdaten und dem entsprechenden Link die Möglichkeit seinen Datenordner exklusiv zu jeder Zeit zu öffnen, um sich seine Daten herunterzuladen. Die Verwaltung unsererseits erfolgt mit den Servertool „PLESK“

Einführung der Standards BMEcat und eCI@ss wurden die Volllizenzen des BMEcat Generators 3 und des CatalogViewers2.0 erworben.

Hier ermöglicht die übersichtliche Programmstruktur durch Verwendung von Excel ein schnelles Einarbeiten der beteiligten Mitarbeiter. In der Folge wurden aufwändig Produktstammdaten (techn.Daten, Preise, Maßzeichnungen, Produktbilder) erstellt und ein BMEcat Katalog für Schwebekörpermesser erarbeitet. Weiterhin wurden die VAF Produkte in einem eCI@ss Produktbaum eingepflegt. Die Abbildung der Dienstleistungen im messtechnischen Bereich stellte sich als schwieriger dar als ursprünglich angenommen, da der Bereich der Messtechnik in eCI@ss noch nicht detailliert ausgearbeitet ist. Sobald in neueren Versionen von eCI@ss der Bereich stärker ausgebaut wurde, können Dienstleistungen ebenfalls klassifiziert werden.

Im Rahmen des Arbeitspakets des Standardeinsatzes erfolgte auch die Direkt-Anbindung an das elektronische Siemens Katalog- und Online-Bestellsystem („Siemens Mall“). Gleichzeitig wurde VAF-Fluid-Technik als Siemens Solution Partner zertifiziert. Die standardisierten Produktdaten bieten hier zukünftig weitere Partnerschaften mit großen Kunden.



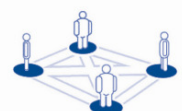
Erfahrungen und erreichte Ziele

Insgesamt wird das Projekt als sehr erfolgreich und nutzbringend für die Firma VAF-Fluid-Technik GmbH eingeschätzt. Als konkrete Effekte der eBusiness-Einführung sind bis 12/2007 zu verzeichnen:

- ca. 120 Neukunden im Online-Shop
- Senkung der Gemeinkosten um ca. 15% durch die CRM-ERP Lösung
- 1 zusätzlicher Prüfstandsauftrag durch den Fernwartungstool in Höhe von € 60.000,-
- 1 zusätzlicher Prüfstandsauftrag durch die neue Internet-Präsentation in Höhe von € 120.000,-
- Senkung der Fehlerquote bei Auftragsabarbeitung durch Artikelstammdaten und Mehrplatzlizenzen
- Umsatzsteigerung 2007 = 61% (teilweise durch eBusiness bedingt)

In der abschließenden Projektbewertung durch die Projektmitarbeiter wurde eingeschätzt, dass die Projektziele für die beschränkten personellen Möglichkeiten zu breit geplant waren und der Erfassungsaufwand für die Produktdaten unterschätzt wurde. Weiterhin existieren keine Klassifizierungen oder Standards für die durch VAF Fluid-Technik gefertigten Prüfanlagen-Unikate.

Aus o.g. Gründen wurde der Schwerpunkt der Projektarbeit auf das Arbeitspaket „Fernwartung“ gelegt. Durch die hier bereits realisierten Lösungen erzielt VAF bei der Vergabe von Prüfstandsaufträgen



Wettbewerbsvorteile und kann den Nachteil der teilweise weiten Entfernungen zur Kundenanlage kompensieren.

Durch das durchgeführte Projekt wurden die hard-und softwareseitigen Grundlagen für Firmen-eBusiness Lösungen geschaffen und das beteiligte Personal für die oben beschriebenen Arbeitsschwerpunkte qualifiziert.

Als projektbegleitende Aktivität wurden ein Netzwerk „AntiVirenSystem-GDATA“ verbunden mit einer internen und externen Datendopplung installiert und umfangreiche Investitionen in Hardware (Servernetz, Telefonanlage) und Software als Grundlage für erfolgreiche eBusiness Lösungen durchgeführt.

Rahmendaten:

Das Projekt wurde im November 2007 nach 15 Monaten Laufzeit erfolgreich mit nur 3-monatiger Verlängerung abgeschlossen. Weitere Projektbegleitende Dokumentation ist im Internet auf den PROZEUS-Seiten zu finden:

www.prozeus.de/prozeus/praxis/vaf

Beteiligte Partner:

Büro Forum 2000 AG
Geschäftsbereich HMS Multimedia
Kleine Ringstraße 6
09569 Oederan

Weitere Informationen:

VAF Fluid-Technik GmbH
Gottfried-Schenker Str.12
09244 Lichtenau

PROZEUS
Frau Vera Vockerodt
Gustav-Heinemann-Ufer 84-88
50968 Köln
Telefon 0221-4981-805
Telefax: 03371-4981-99849
e-mail: vockerodt@iwkoeln.de

