

Siemens bringt Expertenwissen an den Point of Sale

Erfahrungsbericht von Siemens Energy and Automation

Ziel:

Verkürzung und Optimierung der Angebotsprozesse bis zur Auftragserteilung ("Quote-to-Order"): Vertriebsbeauftragte sollen in die Lage versetzt werden, zertifizierte Spezifikationen und Angebote für hoch komplexe "Above NEMA"-Motoren direkt am Point of Sale, d. h. beim Interessenten, zu generieren.

Herausforderung:

- Automatisierung des Prozesses zur Angebotsgenerierung
- Umwandlung von Siemens in einen weniger komplizierten Geschäftspartner
- Verkürzung der gesamten Produktdurchlaufzeiten
- Generierung zertifizierter Performance-Daten und CAD-Zeichnungen der Motoren für die Kunden von Siemens
- Einfache Bedienbarkeit und Pflege der Lösung durch die Produktexperten von Siemens

Lösung:

Die Cincom-Lösung "Interactive Selling and Product Configuration"

Hauptergebnisse:

- Reduzierung des Zeitaufwands für die Generierung zertifizierter Performance-Daten von 4 bis 6 Wochen auf weniger als eine Stunde
- 100 %-ige Konstruierbarkeit aller konfigurierten Motoren
- Reduzierung des Zeitaufwands für Angebote auf wenige Minuten (von vorher zwischen 2 Stunden und 4 Tagen)
- Signifikante Verbesserungen der Kundenzufriedenheit
- Dynamisches Erstellen und Laden von Stücklisten in das ERP-System von Siemens
- Freisetzung von Kapazitäten für anspruchsvollere und höchst komplexe Kundenanforderungen
- Aus Expertenwissen der Ingenieure wird für Siemens verwertbares Kapital



Situation:

Siemens Energy and Automation ist der führende Hersteller von "Above NEMA"-Motoren, die ausschließlich für Industrie- und Maschinenbauanwendungen eingesetzt werden. Unter der Zielsetzung, weiterhin den hohen Standards ihrer Märkte zu entsprechen, hat sich Siemens für die "Interactive Selling and Product Configuration"-Lösung aus der Lösungssuite von Cincom Manufacturing Business Solutions entschieden.

John Larabee, Manager Engineering Systems, ist der für die Konfigurationsinitiative MotorPro™ verantwortliche Programm-Manager bei Siemens. Larabee erläutert, wie sich diese Konfigurationsinitiative durch sorgfältige Bewertung aller verfügbaren Lösungen und gründliche Analyse der Geschäftsabläufe von Siemens allmählich auszahlt: durch Kosteneinsparungen, verkürzte Angebotszeiten, Generierung von Performance-Daten und Zeichnungen der Motoren sowie vor allem durch eine höhere Zufriedenheit der Kunden.

Was ist MotorPro, und wie kam es zu diesem Projekt?

Larabee: "Zu Anfang war uns eigentlich nur klar, dass wir zwei Dinge tun mussten: Wir mussten die einzelnen Schritte in unserem Prozess vom Angebot bis zum Auftrag ("Quote-to-order") besser verstehen, und wir mussten eine Software-Lösung finden, die unseren Geschäftsanforderungen entspricht und trotzdem flexibel und leicht zu pflegen ist. Als Siemens nach Auswertung der Geschäftsabläufe die "Interactive Selling and Product Configuration"-Lösung von Cincom evaluiert hatte, wurde MotorPro ins Leben gerufen."

Siemens ist Marktführer in der Entwicklung und Herstellung der "Above NEMA"-Motoren. Mit der Software-Lösung von Cincom sahen wir eine weitere Chance, die Prozesse intern zu verbessern und die Kunden zufriedener zu machen. Die Idee der MotorPro-Initiative wurde aus dem Wunsch heraus geboren, Kundendienst mit Weltklasse-Niveau von einem Weltklasse-Hersteller wie Siemens zu bieten."

Auf welche Herausforderungen sind Sie gestoßen, und wie haben Sie darauf reagiert?

Larabee: "Bei Siemens werden alle Motoren kundenspezifisch und nach dem ETO-Prinzip ("Engineered-to-Order"), d. h. nach Auftrag, gefertigt. Weil Motoren für unsere Kunden äußerst kritisch und für OEMs integraler Bestandteil des Produktdesigns sind, müssen zertifizierte CAD-Zeichnungen der Motoren zusammen mit Leistungsdaten bereitgestellt werden. Für diesen Prozess mussten früher 4-6 Wochen veranschlagt werden, was heute in der Branche nicht ungewöhnlich ist. Unser Ziel war es, das Expertenwissen unserer Motorenspezialisten zu erfassen und näher zum Kunden zu bringen."

Welchen Beitrag hat Cincom geleistet, damit Sie auf Ihre Herausforderungen und die Ihrer Kunden adäquat reagieren konnten?

Larabee: "Cincom führte unsere Vertriebsmitarbeiter und unsere Kunden durch den Prozess, wie ein Elektromotor zunächst konfiguriert und anschließend der Preis für diese Konfiguration ermittelt wird. Dabei wurde schnell deutlich, dass man dazu kein Motorenexperte sein muss, und dass ungünstige Konfigurationen gar nicht möglich sind. Mit zertifizierten Leistungsdaten und CAD-Zeichnungen der Motoren ist dieser Prozess inzwischen vollständig automatisiert, was uns schnellere Antworten an unsere Kunden ermöglicht."

Damit ist es uns gelungen, die Durchlaufzeiten in der Konstruktion unserer Kunden zu verkürzen. Während früher für diesen Prozess 4-6 Wochen veranschlagt werden mussten, brauchen wir mit der Cincom-Lösung

nur noch knapp eine Stunde, und die vom System generierten Daten sind zertifizierbar. Außerdem konnten wir den Zeitaufwand für die Angebotserstellung von Tagen auf Minuten reduzieren. Unsere Kunden sind damit hochzufrieden, womit unsere eigentliche Zielvorgabe für MotorPro erreicht wurde."

Welche weiteren Prozessverbesserungen konnte Cincom für Siemens erreichen?


Larabee: "Zum einen hat uns der gestraffte und optimierte Vertriebs- und Konstruktionsprozess großen Nutzen gebracht. Dazu kommt, dass wir nun Stücklisten dynamisch erstellen und in unser ERP-System laden können. Mit Cincom's Lösung ist es uns gelungen, unsere Ingenieure und unsere Kunden näher zusammen zu bringen, so dass wir nicht nur die Wünsche unserer Kunden besser erfüllen, sondern die dadurch freigesetzten Kapazitäten nun in unsere höchst komplexen Kundenanforderungen investieren können."

Warum haben Sie sich für die Lösung von Cincom entschieden?

Larabee: "Wir haben fast alle Lösungen im Bereich "Interactive Selling and Product Configuration" ausgewertet, die auf dem Markt sind. Cincom war der einzige Anbieter, dessen Lösung unseren Geschäftsanforderungen in vollem Umfang entspricht. Außerdem kam nur eine benutzerfreundliche Lösung in Frage, bei der unsere Produktspezialisten leicht und ohne große IT-Unterstützung die Regeln selbst erstellen und pflegen konnten."

Würden Sie Cincom auch anderen Unternehmen empfehlen, die ihr Expertenwissen an den Point of Sale bringen wollen?

Larabee: "Auf jeden Fall. Durch die "Interactive Selling and Product Configuration"-Lösung von Cincom konnten wir nicht nur die Wünsche unserer Kunden besser erfüllen, sondern auch unsere Vertriebs- und Auftragsabwicklungsprozesse beschleunigen und optimieren. Die Abteilung Professional Services von Cincom war für uns eine unverzichtbare Hilfe, die uns jederzeit mit Rat und Tat zur Seite stand, wenn wir Hilfe brauchten, und gleichzeitig unsere Servicekosten auf einem Minimum hielt. Bei Cincom ist leistungsstarke Technologie mit effizientem und professionellem Service gekoppelt - und genau das hat Siemens gesucht."

CINCOM,  and The World's Most Experienced Software Company sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von Cincom Systems, Inc.

MotorPro ist ein Warenzeichen von Siemens Energy and Automation.

Alle anderen Warenzeichen sind Warenzeichen der entsprechenden Inhaber der Warenzeichen.

© 2003 Cincom Systems, Inc.
FORM CR030324-IrA4-G 10/03
Gedruckt in Deutschland.
Alle Rechte vorbehalten.