

HEMA Maschinen- und Apparateschutz GmbH

Mit Microsoft-Strategie zu mehr Datenqualität, Transparenz und Effizienz



HEMA Maschinen- und Apparateschutz GmbH ist ein 1977 gegründetes, familiengeführtes Unternehmen mit weltweit über 500 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von 40 Millionen Euro, der mit Klemmsystemen, Faltenbälge und Glassystemen erwirtschaftet wird. Mit Produktionsstätten in verschiedenen Ländern und Absatzmärkten rund um den Globus ist HEMA ein Hidden Champion.

Land:
Deutschland

Branche:
Discrete Manufacturing

Produkte:
Microsoft Dynamics CRM
Microsoft SharePoint
SQL Server
Microsoft Office

HEMA, ein deutscher Maschinen- und Apparateschutzhersteller, wollte seine IT-Landschaft modernisieren und das Unternehmen digitalisieren. Neben einem CRM benötigte es auch einen Konfigurator, der möglichst reibungslos mit den anderen Tools interagiert. Mit Microsoft Dynamics CRM und dem Konfigurator von Experlogix hat HEMA es geschafft, die Datenqualität, Transparenz und Effizienz deutlich zu erhöhen, während die Fehlerquote nun im Promillebereich liegt.

Durch die Einführung von Dynamics CRM und Experlogix konnten wir uns als Unternehmen in vielen Aspekten weiterentwickeln, unsere Effizienz erhöhen und die Außenwirkung professionalisieren.

Thomas Gabriel
Director Business
Development
HEMA

HEMA ist einer der vielen Hidden Champions, die es in der deutschen Unternehmenslandschaft gibt. Das Unternehmen aus dem hessischen Seligenstadt stellt seit 1977 Faltenbälge und Klemmsysteme her. In jüngerer Zeit wurden auch Glassysteme als drittes Standbein aufgebaut. Mit diesen drei Produktgruppen erwirtschaftet HEMA etwa 40 Millionen Euro Umsatz im Jahr und ist neben Deutschland insbesondere in Japan, China und Indien sehr erfolgreich.

Ein Hidden Champion aus Hessen

„Es gibt wenige Faltenbalghersteller weltweit, die die gleiche Produktvielfalt anbieten können“, sagt Thomas Gabriel, Director Business Development bei HEMA. Zielgruppe des Unternehmens sind Werkzeugmaschinen- und Produktionsmaschinenhersteller. „Für die Herstellung dieser Produkte brauchen wir einen Konfigurator“, erklärt Gabriel. „Bis zur Einführung des CRM haben wir für die Produktkonfiguration eine Excel-Tabelle genutzt, die gigantische Dimensionen angenommen hatte.“ Diese Tabelle war es auch, die HEMA Kopfschmerzen bereitete. Wegen ihres großen Umfangs gab es im Unternehmen nicht mehr viele Mitarbeiter, die sie bei Bedarf anpassen konnten.

Kundenreferenz: Microsoft Dynamics CRM

Entscheidung für die Microsoft-Strategie

Als die Zeichen auf Erneuerung der IT-Struktur gestellt wurden, war relativ schnell klar, dass die Entscheidung in Richtung eines neuen Systems fallen würde. Die Entscheidung für Microsoft Dynamics CRM war naheliegend. „Wir haben eine relativ kleine IT-Abteilung und haben uns für die Microsoft-Strategie entschieden“, sagt Gabriel. Neben Dynamics CRM hat HEMA auch SharePoint, Office, Exchange, Windows und SQL Server im Einsatz. „Die Komponenten arbeiten sehr gut zusammen und erleichtern unserer IT den Job, weil sie sich nicht um komplett verschiedene Systeme kümmern müssen.“

Das Problem der Excel-Tabelle war damit aber noch nicht gelöst. „Die Implementation des CRM hat CRM Partners übernommen, die einen ausgezeichneten Job gemacht haben“, sagt Gabriel. Als Zulieferer für den Konfigurator fiel HEMAs Wahl auf den amerikanischen Anbieter Experlogix. Die anfänglichen Bedenken wegen der zeitlichen und sprachlichen Unterschiede konnten bald ausgeräumt werden. „Natürlich konnte Experlogix nicht nach deutschem Zeitplan leben“, sagt Gabriel. „Aber sie haben sich sehr bemüht, uns mit für sie frühmorgendlichen Calls zur Verfügung zu stehen.“ Für die Schulung wurde ein Mitarbeiter eingeflogen, was organisatorisch ausgezeichnet funktionierte.

Ein Projekt in time und in budget

„Wir dachten, das Excel-File würde die größte Herausforderung werden“, sagt Gabriel. „Es hat sich als der einfachste Teil herausgestellt.“ Experlogix bekam die Daten und bildete sie im Konfigurator ab. „Beide Partner haben sich immer innerhalb der Zeitplanung und in der Budgetplanung bewegt“, sagt Gabriel. „Es war ein sehr angenehmes Projekt, weil es all die großen Hürden und Probleme, die man von anderen Projekten kennt, bei uns nicht gab.“

Inzwischen kann HEMA nicht nur auf ein gelungenes Projekt, sondern auch auf deutliche Erfolge auf dem Weg zu Digitalisierung und Industrie 4.0 blicken. Vor der Einführung des CRM war die Angebotserstellung ein Prozess mit vielen Beteiligten, der aufwändig und fehleranfällig war. Wollte ein Kunde Informationen zum Stand des Angebotes bekommen, musste erst im Unternehmen der richtige Ansprechpartner gefunden werden. Der Excel-Konfigurator war dabei ein eigenständiges Tool.

Mit Workflows weiterentwickelt

Der Konfigurator von Experlogix dagegen fügt sich nahtlos ins CRM ein und spielt die Daten ins CRM. Inzwischen bleibt die Erstellung eines Angebotes nicht nur bei einem einzigen Mitarbeiter, die Prozesse sind auch deutlich optimiert. „Wir arbeiten viel mit Workflows“, sagt Gabriel. Überhaupt wurden mit der Einführung der neuen Systeme alle Abläufe komplett durchleuchtet, aufs Papier gebracht, in Frage gestellt und verschlank. „Wir konnten uns dadurch enorm weiterentwickeln.“

Industrie 4.0 impliziert einen gewissen Automatisierungsgrad. „Dadurch, dass die verschiedenen Systeme ausgezeichnet ineinandergreifen“, sagt Gabriel, „haben wir unsere Prozesse professionalisiert.“ Mit der Einführung des CRM findet nun auch eine Produktregistrierung statt, die einen Mehrwert für die Produkte durch die IT schafft. Ruft nun beispielsweise ein Kunde wegen eines in einer bestimmten Maschine verbauten Produktes an oder sendet ein defektes Produkt ein, kann durch das CRM sofort Auskunft über das Produkt gegeben werden und eine Beratung hinsichtlich Reparatur oder Neukauf gegeben werden.

Datenqualität, Effizienz und Transparenz erhöht

„Wir konnten die Fehlerquote bei der Bearbeitung solcher und anderer Fragestellungen in den Promille-Bereich senken“, sagt Gabriel. Die Bearbeitungszeit ist kürzer, die Außenwirkung professioneller. Gleichzeitig hat sich die Datenqualität und auch die Transparenz deutlich erhöht. Das wirkt sich positiv auf den Vertrieb aus, denn die Mitarbeiter haben nun einen viel besseren Überblick darüber, was beim Kunden passiert und welche Service-Fälle offen sind. Über den Konfigurator können sie sogar vor Ort Angebote maßschneidern, wovon mit der Excel-Liste nicht einmal zu träumen war.

Das System läuft sehr stabil und wird von den Mitarbeitern sehr gut angenommen. „Weil wir in einer konservativen Branche sind, gehen wir immer vorsichtig vor und nehmen die Mitarbeiter mit, um sie nicht zu frustrieren“, sagt Gabriel. „Auch hierbei hilft uns die Microsoft-Strategie, weil viele Dinge immer wiederkehren.“ Und das inzwischen mit einer deutlich größeren Effizienz.

Weitere Referenzen finden Sie unter: www.microsoft.de/kundenreferenzen

**Microsoft Deutschland GmbH**

Walter-Gropius-Str. 5

80807 München

Telefon: +49-89-3176-0

Email: info@microsoft.de

www.microsoft.de

Microsoft ist der weltweit führende Hersteller von Standardsoftware, Services und Lösungen, die Menschen und Unternehmen aller Branchen und Größen helfen, ihr Potenzial voll zu entfalten. Sicherheit und Zuverlässigkeit, Innovation und Integration sowie Offenheit und Interoperabilität stehen bei der Entwicklung der Microsoft-Produkte im Mittelpunkt.