



Remote und in Rekordzeit: GESTRA verknüpft SAP und Microsoft mit ORBIS SAP IntegrationONE

Mit ORBIS SAP IntegrationONE stellt die GESTRA AG im Vertrieb eine bidirektionale Integration zwischen dem SAP-ERP-System und der vor Kurzem eingeführten CRM-Cloud-Lösung Microsoft Dynamics 365 her. Das ermöglicht den automatischen Austausch vertriebsrelevanter Informationen zwischen ERP und CRM nahezu in Echtzeit und ist ein weiterer Schritt zur Digitalisierung der Geschäftsprozesse. Die Einführung, die aufgrund der Corona-Pandemie ausschließlich remote erfolgte, ließ sich dank der vertrauensvollen Zusammenarbeit mit ORBIS in der Rekordzeit von drei Monaten abschließen.

Remote und in Rekordzeit: GESTRA verknüpft SAP und Microsoft mit ORBIS SAP IntegrationONE

Armaturen wie Kondensatableiter, Stell-, Regel-, Sicherheits-, Absperr- oder Abschlammventile sowie Schmutzfänger gewährleisten den sicheren, zuverlässigen und wirtschaftlichen Betrieb von Dampf- und Heißwasseranlagen und -kesseln. Überwacht werden diese Anlagen durch elektronische Steuerungen und Systeme, die gleichzeitig eine effiziente Wärmerückgewinnung des hochtemperierten Kondensats ermöglichen und auf diese Weise den Wirkungsgrad optimieren und Energiekosten senken.

GESTRA AG

Hauptsitz: Bremen

Branche: Maschinenbau und Betriebstechnik

Produkte: Armaturen und Regelungstechnik im Bereich der Dampf- und Kondensatwirtschaft

Standorte: Vertrieb in rund 60 Ländern

Mitarbeiter: 400

<https://www.gestra.de/>

Armaturen für Dampf- und Heißwasser

Was die meisten nicht wissen: Die in industriellen Anlagen zur Erzeugung von Dampf, Strom und Wärme benötigten Armaturen und die Industrieelektronik, aber auch Behälter und Apparate zur Wärmerückgewinnung stammen in vielen Fällen von der GESTRA AG aus Bremen. Das 1902 gegründete Unternehmen, das seit 2017 zur Spirax-Sarco-Firmengruppe gehört und 400 Mitarbeiter beschäftigt, zählt weltweit zu den Technologieführern bei Armaturen und Regelungstechnik im Bereich der Dampf- und Kondensatwirtschaft. Gefertigt werden die innovativen Qualitätsprodukte in dem 12.000 Quadratmeter großen Werk am Stammsitz in Bremen. Der Vertrieb an Industriekunden rund um den Globus erfolgt in neun Ländern über eigene operative Vertriebsgesellschaften, in rund 60 Ländern über autorisierte Partner.

Digitalisierung der Prozesse im Vertrieb

Die Digitalisierung, die Automatisierung und die Optimierung von Betriebsabläufen gehören zu den kritischen Faktoren, wenn es darum geht, die Marktposition von GESTRA nachhaltig zu festigen und auszubauen. Bei der Abbildung kaufmännischer Prozesse vertraut das Unternehmen seit Jahren auf die integrierte und sichere Arbeitsumgebung von SAP ERP inklusive der EDI-gestützten Abwicklung von Bestellungen, Rechnungen und Lieferavisen, vor allem mit Kunden aber auch mit Lieferanten und im Intercompany-Geschäft. Im Wareneingang gibt es zudem eine mobile Datenerfassung.

Nachholbedarf in puncto Digitalisierung bestand bis vor Kurzem jedoch unter anderem im Vertrieb. Der Vertriebsaußendienst erfasste Informationen oder Bestellungen in Dokumenten und übermittelte diese per E-Mail an den Vertriebsinnendienst, wo sie ausgedruckt und von Hand in das SAP-SD-Modul eingegeben werden mussten.

Integration von SAP und Microsoft

„Das war nicht nur umständlich und zeitaufwendig, sondern auch fehleranfällig. Die CRM-Cloud-Lösung Microsoft Dynamics 365 macht damit nun Schluss“, sagt Andreas Schulz, Head of IT, GESTRA AG. Der Armaturenhersteller nutzt ein CRM-Template, mit dem bereits zahlreiche Spirax-Sarco-Gesellschaften arbeiten und das so weit wie möglich an die Prozessanforderungen im Unternehmen angepasst ist. Um den Digitalisierungs- und Automatisierungsgrad und damit auch die Effizienz und Transparenz der Vertriebsprozesse zu erhöhen, war es außerdem nötig, die CRM-Cloud-Lösung mit dem SD-Modul in SAP ERP bidirektional zu verknüpfen.



*Kondensatableiter Steam traps Koffer VKP 41plusEx Datensammler
Messwertaufnahme Com-Box*

Einführung remote in nur drei Monaten

Da die IT-Abteilung bei GESTRA schlank ist und stark ausgelastet war, suchte man einen externen IT-Partner, der über Know-how und Erfahrung sowohl im SAP- als auch im Microsoft-Dynamics-365-Umfeld verfügt. Die ORBIS AG erfüllte diese Anforderungen am besten und bietet mit ORBIS SAP IntegrationONE darüber hinaus eine eigene, intelligente und praxisbewährte Lösung zur bidirektionalen End-to-End-Integration von SAP ERP und Microsoft Dynamics 365.

Dank der partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen dem internen Team und den ORBIS-Experten schloss man die Implementierung von ORBIS SAP IntegrationONE in nur drei Monaten und unter Einhaltung des veranschlagten Budgets ab. „Dass wir die Implementierung in dieser rekordverdächtig kurzen Zeit durchführen konnten, war vor allem deshalb außergewöhnlich, weil sie aufgrund der Corona-Pandemie komplett remote erfolgen musste. Ohne das große Vertrauen zwischen unserem Projektteam und den Experten von ORBIS wäre das nicht möglich gewesen“, verdeutlicht Andreas Schulz.

IT-gestützte Prozesse ersetzen manuelle

Die Vorteile von Microsoft Dynamics 365 und dem automatischen bidirektionalen Austausch von Vertriebsinformationen zwischen dem CRM und dem ERP nahezu in Echtzeit machen sich deutlich bemerkbar. Der Vertrieb arbeitet jetzt durchgängig IT-gestützt und mit einer einheitlichen Datenbasis. Das wirkt sich nicht nur positiv auf die Datenqualität aus, sondern verbessert auch die Zusammenarbeit zwischen dem Innen- und dem Außendienst.

Über den auf iPads von Apple installierten CRM-Web-Client greift der Außendienst unterwegs online auf das CRM zu. Auf diese Weise können die Mitarbeiter unterwegs Informationen zu einem Kunden per Fingerstreich abrufen und Daten sowie Bestellungen erfassen oder Besuchstermine planen. Alle Daten stehen auch dem zentralen Vertrieb in Bremen umgehend zur Verfügung.

Hohe Transparenz durch CRM-ERP-Integration

Durch die bidirektionale End-to-End-Integration und den automatischen Austausch von Daten zwischen dem CRM und SAP ERP erübrigen sich die manuellen Kopiervorgänge, was die Vertriebsprozesse strafft und effizienter macht. Das und die klare Sicht auf sämtliche vertriebsrelevanten Informationen und Vorgänge ist ein echter Mehrwert.

Erfasst der Vertrieb eine Opportunity in der CRM-Lösung, wird daraus im ERP per Knopfdruck direkt ein Angebotsdatensatz erzeugt und der weitere Angebotsprozess findet ebenfalls im SAP-System statt. Aus der ERP-Software erfolgt die Rückmeldung zu Statusinformationen mit bestimmten Kennzahlen inklusive eines Links auf das Angebotsdokument, das in Form einer PDF-Datei in einer Archivlösung abgelegt ist. Wird aus der Opportunity schließlich ein Kunde, lässt sich dieser Statuswechsel aus dem CRM direkt in die Kundenstammdaten in der SAP-Software eintragen. Weitere Informationen zu einzelnen Kunden – Rechnungen, Gutschriften, offene Posten, Lieferscheine, Konditionen oder Mahnungen – kann der Vertrieb mit wenigen Mausklicks aus SAP ERP einholen.

Weitere Prozesse digitalisieren

Andreas Schulz zieht ein durchweg positives Fazit:

„Mit der Einführung des CRM-Templates auf Basis von Microsoft Dynamics 365 Online im Vertrieb und der nahtlosen Verknüpfung mit SAP ERP über ORBIS SAP IntegrationONE haben wir einen weiteren wichtigen Schritt zur Digitalisierung der Geschäftsprozesse getan. Wir werden diesen Weg konsequent weitergehen.“

Um noch besseren Einblick in das Geschäft zu erhalten, visualisiert GESTRA den Vertriebs-Forecast mithilfe von Microsoft Power BI aus dem CRM-Template der Muttergesellschaft Spirax-Sarco übersichtlich in Dashboards. In Zukunft sollen mit diesem Analyse-Tool auch vertriebsrelevante Kennzahlen aus SAP ERP dargestellt werden.

Darüber hinaus plant GESTRA die Einführung einer Computer Telephony Integration (CTI) und digitale Workflows. Erfolgt zum Beispiel die interne Abstimmung bei einer Kundenanfrage zu bestimmten Produkten workflowgestützt in einem digitalen Dokument, gewährleistet das Rechtssicherheit und es können Kosten für Druck und Papier eingespart werden. Nachgedacht wird außerdem darüber, Microsoft Dynamics 365 Marketing zu implementieren, um die Prozesse im Marketing zu automatisieren.



Patrick Schackey, CRM Projektleiter, GESTRA AG
Andreas Schulz, Bereichsleiter IT, GESTRA AG

Kontakt

Martin Siegel

Tel.: +49 40 3251 7203

eMail: Martin.Siegel@orbis.de

Mehr Informationen



www.orbis.de/de/microsoft-by-orbis/unsere-loesungen-fuer-customer-engagement/sap-integriert-in-dynamics-365-crm.html

Fotos: © GESTRA AG



ORBIS AG, Nell-Breuning-Allee 3-5, D-66115 Saarbrücken, Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-0, E-Mail: info@orbis.de, www.orbis.de

Deutschland ♦ Frankreich ♦ Schweiz ♦ Österreich ♦ Niederlande ♦ USA ♦ China