

Webshop weiter optimiert

SUCCESS STORY



Automatisierungstechnik | SAP CRM | Pilz GmbH & Co. KG



SUCCESS STORY

Automatisierungstechnik
SAP CRM
Pilz GmbH & Co. KG



Kontakt

ORBIS AG
Nell-Breuning-Allee 3-5
66115 Saarbrücken
Tel.: +49 (0)6 81/99 24-0
Fax: +49 (0)6 81/99 24-222
Internet: www.orbis.de
eMail: info@orbis.de



Fotos: © Pilz GmbH & Co. KG

Upgrade SAP CRM von 5.0 auf 7.0 und Upgrade B2B-Webshop (SAP Web Channel 5.0 auf Web Channel 7.0)

Der Nutzen nach dem CRM-Upgrade:

- ◆ deutlich erhöhter Automatisierungsgrad
- ◆ optimierte Integration des Webshops in die Geschäftsprozesse → reduzierter Datenpflegeaufwand
- ◆ Beschleunigte Kundeneinkaufsprozesse durch optimale Datentransparenz (24x7)
- ◆ verbesserte und solide Ausgangsbasis zur schnellen Implementierung weiterer CRM-Prozesse

Webshop weiter optimiert

PILZ
THE SPIRIT OF SAFETY

Die ORBIS AG aus Saarbrücken hat mit einem Upgrade und entsprechenden Funktionserweiterungen für die Zukunftsfähigkeit des SAP CRM beim Automatisierungsunternehmen Pilz gesorgt. Gemeinsam mit Sycor hat Pilz den Releasewechsel des SAP-Webshops dazu genutzt, diesen in den Online-Auftritt zu integrieren und gleichzeitig für Suchmaschinen zu optimieren.

Pilz GmbH & Co. KG

Hauptsitz: Ostfildern, Deutschland
Branche: Industrielle Automatisierung
Unternehmensgröße: 1500 Mitarbeiter,
168,4 Mio. € Umsatz (2010)
Web: www.pilz.com

„Als international agierender Lösungsanbieter im Bereich der Automatisierungstechnik mit 28 Tochtergesellschaften und Niederlassungen weltweit bieten wir nun online noch mehr Kundenservice. Der Pilz E-Shop ermöglicht einen optimalen Zugang zu denjenigen Informationen, die zur Beschleunigung der Kundeneinkaufsprozesse benötigt werden“, erklärt Mirko Dost, Projektleiter bei der Pilz GmbH & Co. KG. „So können Kunden auf Basis tagesaktueller Katalogdaten sowie der Online-Verfügbarkeitsprüfung rund um die Uhr Pilz Produkte bestellen.“ Für weiteren Kundenkomfort sorgen unter anderem der Download von technischen Informationen und Betriebsanleitungen, die Auftragsverfolgung, sowie die Möglichkeit, Warenkörbe aus dem kundeneigenen ERP-System zu importieren. Den eingesetzten SAP Webshop betreibt Pilz von Anfang an mit einer SAP CRM Lösung als Middleware zum ERP-System. Das CRM-Upgrade auf die Version 7.0 wurde an die ORBIS AG vergeben, den Auftrag zum gerade durchgeführten Releasewechsel des B2B-Shops von SAP E-Commerce 5.0 auf Web Channel 7.0 ging an die SYCOR GmbH.

Zwei Projekte in einem

Durch das parallele Releasewechsel-Projekt des SAP CRM-Systems durch die ORBIS AG war zusätzlicher Entwicklungs- und Koordinationsaufwand entstanden. „In der von Pilz eingesetzten Umgebung werden bei Kundenregistrierungen und Aufträgen Workflows im SAP CRM gestartet, die verantwortliche Mitarbeiter über anstehende Datenprüfungen und Freigaben informieren. Informationen über die Produktverfügbarkeit werden aus dem ERP über das CRM an den



Webshop zurück gemeldet“, beschreibt Dirk Müller ORBIS-Projektleiter bei Pilz. Da Kundenregistrierungen in einem B2B-Szenario keine Standardfunktion sind, mussten die Saarbrücker Spezialisten die dafür notwendigen Anpassungen im System vornehmen. Als Herausforderung erwies sich zudem die Integration der Tochtergesellschaften, die noch kein SAP ERP nutzen. „Für diese Gesellschaften mussten wir einen Katalog in der entsprechenden Sprache zur Verfügung stellen, ohne Stamm- und Produktdaten aus dem ERP zu ziehen“, so Müller weiter. Die Bestellfunktion für dieses Szenario wird derzeit in einer weiteren Ausbaustufe bereitgestellt. „Die gemeinsam

mit Sycor konzipierte Lösung haben wir im SAP CRM umgesetzt.“ Für den technischen Upgrade auf SAP CRM 7.0 überprüfte ORBIS die vorhandenen Schnittstellen in den Webshop und in das ERP-System für das weiterentwickelte SAP CRM und passte sie bei Bedarf an. Zusätzlich führten die ORBIS-Mitarbeiter das neue Web UI von SAP CRM 7.0 bei Pilz ein und schulten das IV-Projektteam um Dr. Beate Ternberger im Bereich der Anpassungsmöglichkeiten. Gemeinsam wurden dabei die notwendigen UI Einstellungen vorgenommen. Mit dem Upgrade hat sich Pilz die Möglichkeit geschaffen, zukünftig schnell weitere CRM-Funktionen zu implementieren.

Webseitenintegration und SEO

Parallel zum Releasewechsel integrierte Sycor den Pilz E-Shop in die Website des Technologieführers in der sicheren Automatisierungstechnik. „Mit dem E-Shop bieten wir Kunden eine zentrale Kommunikations- und Wissensplattform in 16 Sprachen an, die jetzt landesspezifische Gegebenheiten, wie etwa differierende Katalogwährungen, berücksichtigt“, so Mirko Dost. Da die Einbettung des Webshops als offener Katalog erfolgte, können sich Kunden dort unabhängig von einem Log-In umfassend zu den Produkten informieren. Nach dem Log-In stehen dann alle zusätzlichen Informationen, darunter Preise und Verfügbarkeiten, sowie die volle Funktionalität des Webshops zur Verfügung. „Die Umsetzung als frameloser Katalog ist im Hinblick auf Suchmaschinenoptimierung (SEO) erfolgt. Framelose Seiten umschiffen einige Klippen bei der Indexierung in Suchmaschinen

und machen die Handhabung einfacher“, führt Sycor-Projektleiter Markus Kutschker weiter aus.

Durch die Verbindung des Content Management Systems (CMS) der Website mit dem offenen Katalog des Webshops erzielte Sycor gleich zwei positive Effekte für Pilz: Zum einen haben die Göttinger so die

„Trotz des mit vier Monaten eng gestalteten Zeitplans haben uns ORBIS und Sycor sowohl mit ihren Teilaufgaben, als auch gemeinsam als Team überzeugt. Für uns hat es sich bewährt, für diese zwei Projekte in einem auf Dienstleister zu setzen, die sich klar spezialisiert haben.“

Mirko Dost, Projektleiter, Pilz GmbH & Co. KG

doppelte Content-Pflege überflüssig gemacht, zum anderen weiteres Potential zur Suchmaschinenoptimierung gehoben. So erhält der Webshop über eine Schnittstelle jetzt aus dem CMS die Informationen für die Titel- und Description-Tags der einzelnen Seiten. Mit einigen Anpassungen hat das Team um Markus Kutschker darüber hinaus dafür gesorgt, dass auf der Basis des CRM-Katalogs die standardmäßig im SAP E-Commerce erzeugten langen und kryptischen URL-Pfade von suchmaschinen- und benutzerfreundlichen URLs abgelöst worden sind.

