



Durchgehend digital: GEZE optimiert Vertriebsprozesse

Um die unternehmensweite Digitalisierung voranzutreiben, Kosten zu sparen und die Vertriebsqualität zu steigern, führte das Traditionsunternehmen GEZE die digitale Vertriebsakte aus top xRM ein. Mithilfe der ECM-Suite profitiert der Spezialist für Tür-, Fenster- und Glassysteme nun von vollständiger Transparenz in seinen Vertriebsprozessen und einem effizienten Dokumentenmanagement.



Das Ziel

- Dokumente nahtlos zwischen Windows Explorer, Office-Anwendungen und SAP ERP übertragen
- Standortübergreifend auf Prozessinformationen und -status zugreifen
- Dokumentenmanagement entlang der Vertriebsprozesse strukturieren
- Das papierlose Büro realisieren

Die Lösung

- ECM-Produktsuite top xRM
- Basiert auf dem SAP Folders Management
- Nahtlose Integration in SAP ERP

Der Nutzen

- Deutlich reduzierter Aufwand im Handling der Dokumente; Beschleunigung der Prozesse
- Schneller Zugriff auf Dokumente und Informationen durch umfassende, filtergestützte Suche
- Extrem hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern durch neue Funktionen und nutzerfreundliche Bedienoberfläche
- Reduzierung der Kosten für Ausdrücke, Scans und Faxe

Das Unternehmen

GEZE GmbH

Standort: Leonberg (Stammsitz)

Portfolio: Systemlösungen für die Tür-, Fenster- und Sicherheitstechnik

Umsatz: 406 Millionen Euro (2017)

Gründung: 1863

Mitarbeiter: 3.000 weltweit (2017)

Internet: www.geze.com



Bahnhöfe, Klinken, Hotels, Bürogebäude oder Schulen haben nicht zuletzt eines gemein: Hier kommen viele Menschen zusammen, die sich darin aufhalten und bewegen. Für das Bauwerk ergeben sich daraus besondere Herausforderungen. Zugang und Sicherheit, Belüftung und Brandschutz müssen funktional, komfortabel und ästhetisch gelöst werden. Im baden-württembergischen Leonberg kümmern sich die Spezialisten der GEZE GmbH um solche Lösungen.

In enger Zusammenarbeit mit internationalen Architekturbüros entwickelt und produziert GEZE Tür-, Fenster- und Glassysteme für so unterschiedliche Gebäude wie die Dresdener Frauenkirche, das Mercedes-Benz-Museum oder das Kreuzfahrtschiff AIDAdiva. Seit der Gründung im Jahr 1863 befindet sich das Unternehmen in Familienbesitz – und hat sich in dieser Zeit zu einem der weltweit führenden Anbieter entwickelt. Heute ist GEZE auf allen Kontinenten mit Niederlassungen und Tochtergesellschaften vertreten und bedient die regionalen Märkte mit Qualitätsprodukten.

Sonderlösungen sind die Regel

Je individualisierter die geforderten Lösungen sind, desto komplexer werden auch die Vertriebsprozesse. Dabei ist jedes Projekt anders – Nutzung und Raumgestaltung spielen eine Rolle, ebenso die Vorgaben zum Brandschutz oder die Frage, ob eine elektronische Zutrittskontrolle verlangt wird. So gibt es allein im Segment Karusselltürsysteme zahlreiche Varianten, die sich nicht nur in Abmessung, Material und Design unterscheiden – auch ihre Funktionenvielfalt ist groß: von manuellen Drehtüren für geringeres Personenaufkommen

bis zu vollautomatischen Türen mit Bewegungsmelder, Lichtvorhang und Verknüpfung an das elektronische Rettungswegesystem.

„Für unsere Vertriebsmitarbeiter heißt das, das **Angebot und die technischen Möglichkeiten präzise zu überblicken**“, sagt Marc Michalik, Vertriebsabteilungsleiter bei GEZE. Damit die individuellen Anforderungen bedient werden können, wechseln zahlreiche Dokumente im Angebotsprozess hin und her: E-Mails und technische Zeichnungen beispielsweise, Stücklisten und natürlich ganze Angebote, Bestätigungen und Freigaben. Um die anfallenden Dokumente korrekt zu handhaben, nutzt das Unternehmen seit Jahren das Dokumentenverwaltungssystem (DVS) von SAP.

Viel Arbeit mit Scans und Faxen

Eine saubere Dokumentation ist GEZE seit jeher wichtig. Dafür wurde teilweise großer Aufwand betrieben – auch manuell: Anfragen, Bestellungen oder Schriftwechsel kamen meist per Fax an und wurden händisch gescannt. Der zuständige Mitarbeiter brauchte dafür rund eineinhalb Stunden täglich. Die digitalisierten Dokumente mussten dann umständlich über das SAP-System importiert und in der Anlagenliste dem entsprechenden Auftrag zugeordnet werden. Doch die Anlagenliste aus SAP ist unkomfortabel. Denn für die SAP-Belege gibt es dort **keine vernünftige Struktur, kein hierarchisches Ordnersystem und keine automatischen Verknüpfungen**. Das Resultat: Wichtige Informationen lassen sich nur schwer finden.

Die Highlights für GEZE

- Der transparente Status von Angeboten, Verträgen und Projekten sorgt für eine schnelle und fehlerfreie Bearbeitung.
- Die logisch aufgebaute Oberfläche und die intuitiven Funktionen schaffen eine hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern.
- E-Mails, Anhänge und andere Dokumente lassen sich in der Aktenstruktur organisieren.
- top xRM ist direkt in SAP ERP integriert.

Falls zum Beispiel ein Mitarbeiter krank ausfiel, stockte der gesamte Vertriebsprozess. „Wenn dann ein Kunde anrief und ein bestimmtes Dokument brauchte, mussten unsere Kollegen den Dateinamen kennen, um das Gewünschte in der Anlagenliste zu finden. Hier fehlte die nötige Transparenz“, erinnert sich Abteilungsleiter Michalik. Zudem konnte sich **ein einzelner Angebotsvorgang mit allen Produktbeschreibungen über 200 bis 250 DIN-A4-Seiten** erstrecken. Im Austausch mit dem Kunden wurden so auch umfangreiche Informationen gefaxt. Marc Michalik: „Neben der fehlenden Transparenz wollten wir auch solche Prozessbremsen loswerden und unsere Vertriebsprozesse mit einer durchgängigen Digitalisierungsstrategie optimieren.“

Gefragt ist eine schnittstellenlose Digitalstrategie

Die kurze Suche nach einem passenden Anbieter begann im Spätsommer 2014. Gefordert war eine umfassende Lösung, die sich in die vorhandene Software-Landschaft einfügt. Mit SAP ERP als führendem System, dem vorhandenen CRM und typischen Office-Programmen wie Outlook. „Uns war klar: Wenn wir eine erfolgreiche Strategie fahren wollen, muss die Lösung schnittstellenlos harmonieren“, erinnert sich Abteilungsleiter Michalik. Dabei konnte GEZE auf Erfahrungen bauen, die man zuvor mit der Einführung eines Manufacturing Execution Systems von top flow gemacht hatte: „Wir wussten, dass wir in top flow längst einen kompetenten Ansprechpartner kennen. Und deren ECM-Suite top xRM war in der Standardausführung schon so nah an unseren Vorstellungen, dass wir uns schnell entscheiden konnten.“

Im Fokus der Überlegungen stand die **komfortable, fehlerfreie und beschleunigte Abwicklung von Angeboten**. Dazu sollte eine digitale Vertriebsakte in SAP integriert werden, die das Dokumentenmanagement und die Vertriebsprozesse zentral steuert. „Wir wollten eine Lösung, die unsere Dokumentenablage logisch strukturiert und an den Prozessen ausrichtet“, sagt Marc Michalik. Alle zu einem Angebot gehörenden Dokumente und Informationen sollten schnell findbar und ohne Medienbrüche zugänglich werden. GEZE setzte ganz auf die Erfahrung mit SD-Prozessen von top flow und die vollständige Outlook-Integration von top xRM. Das Ziel: hoher Userkomfort beim Versand von Angeboten und Auftragsbestätigungen und völlige Transparenz in allen Prozessstufen.

Struktur sorgt für Transparenz

Ende 2014 startete die Implementierungsphase für top xRM bei GEZE. Projektleiter Michalik: „Die Berater von top flow hatten sich gut auf uns eingestellt und entwickelten kreative Konzepte, die sich unmittelbar an unseren Bedürfnissen orientierten.“ Wenige Monate später waren digitale Vertriebsakten für Angebote und Aufträge sowie eine zusätzliche Bonusakte für die Verwaltung von Gratifikationen eingerichtet. **SAP-Anwendungen, Belege, Dokumente und E-Mail-Funktionen wurden mit top xRM als zentraler Plattform zusammengeführt**. Seitdem definiert die angepasste Ordnerstruktur der Vertriebsakte, wie die verschiedenen Informationsarten verwaltet werden.

„Mit top xRM haben wir mehr Struktur im Dokumentenmanagement. Allein die nahtlose Integration von Outlook spart viel Zeit und Papierarbeit. So hat sich der Einsatz spätestens nach einem Jahr amortisiert.“

Marc Michalik,
Abteilungsleiter Vertrieb Inland bei GEZE



Mit top xRM beschleunigt GEZE die Vertriebsprozesse und die Mitarbeiter sind über den Status bestens informiert.

„Sobald ein Kollege einen Auftrag in SAP anlegt, wird automatisch die zugehörige Vertriebsakte erstellt“, beschreibt Marc Michalik den Vorgang. Die digital versammelten Dokumente werden bei Bedarf verschlagwortet und können zum Beispiel über diese Schlagworte, die Metadaten oder E-Mail-Betreffzeilen gefunden werden. Natürlich kann man auch noch nach Dateinamen suchen – „aber anders als früher, muss man das jetzt nicht mehr. Stattdessen können wir uns **Dokumente, die zu einer Prozessstufe gehören, anzeigen lassen und sie direkt mit Outlook verschicken**. Oder wir speichern eingehende E-Mails mit wenigen Klicks in der Akte und beantworten sie im selben Schritt.“

Nahe am papierlosen Büro

Inzwischen arbeiten in Deutschland rund 100 Mitarbeiter von GEZE mit der ECM-Lösung von top flow. Sukzessive wird top xRM auch auf die internationalen Tochtergesellschaften ausgerollt, um überall die gleichen Prozesse zu etablieren und von den Vorteilen zu profitieren. Vertriebsleiter Michalik: „Die Lösung erleichtert den Arbeitsalltag. Deshalb wollen wir ihre Möglichkeiten vertieft einsetzen und probieren Dinge in Deutschland aus, um sie und dann weltweit einzuführen – und auch umgekehrt.“

In den definierten Ordnern der Vertriebsakte sind zentrale Informationen jetzt für andere Unternehmensbereiche zugänglich. Dadurch entfällt viel unnötiger Mail-Verkehr und die neue Transparenz verschafft allen Beteiligten einen Überblick über den aktuellen Status und die Historie eines Vorgangs. „Für uns hatte sich der Einsatz nach einem Jahr längst amortisiert“, sagt Marc Michalik. **„Allein dadurch, dass wir jetzt annähernd papierlos arbeiten, sparen wir enorm Zeit und Geld**. Wir sind effizienter, verzichten auf das Scannen und Faxen und verbrauchen 2.000 bis 3.000 Blatt Papier weniger – täglich. Andere Vorteile, wie fehlerfreie Angebote, kommen noch obendrauf.“

Ihr Ansprechpartner

Sascha Bertenburg, Sales Manager
s.bertenburg@top-flow.de
Tel. +49 / 75 81 / 202 95-29

Über top flow

Die top flow GmbH unterstützt Unternehmen mit SAP-basierten und zertifizierten Add-ons bei der Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse. Dabei liegt der Fokus auf zwei Bereichen. Mit der ECM-Suite **top xRM** sind beliebige Geschäftsprozesse digital abbildbar. Alle beteiligten Personen im Unternehmen arbeiten mit und in digitalen Prozess-Cockpits. Hierfür lassen sich nicht nur sämtliche Dokumententypen digital organisieren und Workflows etablieren. Auch sämtliche für den jeweiligen Prozess notwendigen SAP-Funktionen und -Daten werden im Kontext zur Verfügung gestellt. Mit dem Manufacturing Execution System **top MES** lassen sich sämtliche

Abläufe der Produktion abbilden. Die digitalen Prozesse erzeugen hier höchste Transparenz und Effizienz.

Beide Lösungen sind vollständig in SAP integriert – Schnittstellen und aufwendige Subsysteme sind nicht erforderlich. top flow wurde 2000 gegründet und unterhält Standorte in Bad Saulgau, Ulm und Berlin. Zu den Kunden gehören über 250 Unternehmen aus unterschiedlichsten Branchen. Aufgrund der meist international agierenden Kunden sind die Applikationen von top flow weltweit im Einsatz.