



H2O GmbH

Wasserdichtes ERP-System

Maschinen- und Anlagenbau

Name:

H2O GmbH

Website:

www.vakuumverdampfer-h2o.de

Produkte:

Vakuumverdampfer für die Wasseraufbereitung, Systeme zum Abwasserrecycling

Standorte:

Steinen/Deutschland,
Poznan/Polen,
Stockholm/Schweden,
zahlreiche Vertriebsbüros
weltweit

Mitarbeiter:

rd. 100 (2014)

Umsatz:

rd. 16 Mio. Euro (2014)

Entscheidung für proALPHA

- Abbildung internationaler und kundenindividueller Produktionen in klar definierten Prozessen
- Unterstützung der Unternehmensexpansion
- Zusammenfassung von Inselösungen in ein integriertes ERP-System

Benefits

- Deutlich schlankerer Vertriebsprozess aufgrund durchgängiger Dokumentation
- Reduzierter Aufwand und Minimierung der Kosten in Vertrieb und After-Sales dank automatisierter Prozessführung mit zielgerichteter Angebotserstellung und Produktkonfiguration
- Geringere Fehlerquote und stets aktuelle Daten im Außendienst dank mobiler Web-Anbindung der Servicemitarbeiter
- Höhere Transparenz und solide Entscheidungsgrundlagen durch integriertes Controlling- und Analysewerkzeug

„German Engineering“ und höchste Qualität verspricht die H2O GmbH, die Vakuumdestillationsanlagen für die industrielle Abwasseraufbereitung entwickelt und baut. Seit einem Management-Buy-out im Jahr 1999 geht das Unternehmen erfolgreich seinen Weg. Belege dafür lassen sich schnell finden: 2001 Auszeichnung mit dem Baden-Württembergischen Förderpreis, 2009 folgte eine Nominierung für den Umwelttechnikpreis. Das Kernprodukt, die Vakuumdestillationsanlage VACUDEST, feierte 2011 ihr 25-jähriges Jubiläum als eingetragenes Warenzeichen. Dazu ein jährlich im Schnitt 16-prozentiges Umsatzwachstum auf heute rund 16 Millionen Euro, über 1.200 verkaufte Anlagen, Kunden in 46 Ländern und ein Exportanteil von gut 70 Prozent. Und dennoch fand sich ein Bereich, der noch optimiert werden konnte: die Prozesse. Diese waren vormals komplex und konnten dank proALPHA standardisiert und deutlich vereinfacht werden.

Die im baden-württembergischen Steinen ansässige H2O GmbH ist seit Jahren auf Wachstumskurs. Die Kunden des Unternehmens kommen mittlerweile aus über 46 Ländern der Welt. Mit dem Erfolg wuchs allerdings auch die Notwendigkeit nach einem neuen ERP-System. So ließen sich die Prozesse optimieren und das Unternehmen langfristig für das internationale Geschäft rüsten. Unter Berücksichtigung aller Anforderungen entschied sich das Unternehmen für die Einführung von proALPHA. Ein besonderes Augenmerk lag dabei auf dem Vertriebsprozess und den Abläufen im Service.

„Unsere Mitarbeiter haben alle Informationen, die sie brauchen, um den Kunden zufrieden zu stellen. Alles läuft nach Plan, keine Wartungsarbeit kann ‚vergessen‘ werden.“

Frank Schlegel, Geschäftsführer, H2O GmbH



Ein schlankerer Vertriebsprozess

„Unser Verkaufsprozess war aufwendig. Im Zuge des Unternehmenswachstums nahmen Abstimmungsschleifen und Rückfragen immer mehr Zeit in Anspruch, Prozesse verzögerten sich“, erläutert Frank Schlegel, Geschäftsführer der H2O. Gleichzeitig wurde das Lager größer und die Kosten stiegen. Dem sollte rechtzeitig entgegengewirkt werden. „Wir wollen schnell sein und unsere Ideen zielstrebig umsetzen. Gleichzeitig sollen unsere Kunden umfassend betreut werden. Das beginnt bei der Analyse der Prozesswässer, geht über die Verfahrensauswahl, die Planung und den Bau der Anlagen bis zur Inbetriebnahme,

gefolgt von dem anschließenden Wartungsvertrag. Es war schnell klar, dass dies mit einer integrierten Softwareunterstützung effizienter zu erreichen ist.“ Das Unternehmen entschied sich 2007, die bestehenden Insellösungen durch die ERP-Komplettlösung proALPHA zu ersetzen.

Seither nutzt H2O die Software erfolgreich: Vom Vertriebsinformationssystem inklusive Produktkonfigurator über Materialwirtschaft, Einkauf, Produktion, Projekt- und Servicemanagement, Finanzwesen, Controlling bis hin zu Analysetools.

Erheblich reduzierter Aufwand in Angebotserstellung und Produktkonfiguration

„Mit der Einführung von proALPHA hat sich unser Projektaufwand erheblich reduziert“, äußert sich Schlegel zufrieden. Die Projektabwicklung, vor allem die Angebotserstellung, geht heute deutlich schneller. Dem Kunden liegt eine Offerte heute oft schon innerhalb weniger Stunden vor. Erstellen die Mitarbeiter ein Angebot, werden ihnen aufgrund von ausgefüllten Pflichtfeldern automatisch die für die Anlage benötigten Bauteile und Materialvarianten angezeigt – eine sinnvolle Prozessführung. Im Anschluss müssen die Vertriebsingenieure die Angebote im Regelfall nur noch prüfen und freigeben.

Aufgrund dieser Prozessführung ist auch die Angebotserstellung sehr zielgerichtet. Die Mitarbeiter wissen nun frühzeitig, ob und welche Spezifika bei den Komponenten einer Anlage zu berücksichtigen sind. Der gesamte Vertriebsprozess wurde optimiert, wodurch die Kosten deutlich reduziert werden konnten.

Verbessertes Servicemanagement: Ersatzteilpakete in wenigen Minuten fertig

Neben der Produktkonfiguration legte H2O ein Augenmerk auf das After-Sales-Geschäft. Auch dort konnten dank des neuen ERP-Systems Prozesse vereinfacht werden. Über die normale Auftragsmaske lässt sich nun die Stückliste eines jeden Auftrags permanent pflegen, ändern und nachvollziehen. Für einen Vari-

antenfertiger, bei dem trotz Standardisierung keine Anlage der anderen gleicht, ist das überaus wichtig. Zumal sich mit jeder geänderten Stückliste meist auch die Rahmenbedingungen für das Projektmanagement ändern und die Dokumentation aktualisiert werden muss.

„Ein guter und schneller Service kommt unseren Kunden zugute“, erläutert Schlegel. „Weil wir uns auf Knopfdruck alle Verschleißteile einer Anlage anzeigen lassen können, stellen wir heute Ersatzteilpakete in wenigen Minuten zusammen. Dementsprechend schnell können wir diese an unsere Kunden versenden und die Ausfallzeiten minimieren.“ Muss ein Servicetechniker in Indien ein Bauteil erneuern, kann der Kunde sicher sein, dass der Techniker alle dafür notwendigen Informationen und das richtige Bauteil „zur Hand hat“. Laut Schlegel ist die Ersatz- und Verschleißteil-Funktion in dieser Form einzigartig innerhalb der Branche. Darüber hinaus läuft die Einsatzplanung der Servicetechniker zentral im System zusammen, kann von allen eingesehen und mit Aufgaben gefüllt werden. Gleiches gilt für die Call-Verwaltung. So sind alle Kundenvorgänge, die beispielsweise durch Reklamationen angestoßen werden, lückenlos dokumentiert. In der Zeit vor proALPHA wurden diese über Excel-Listen verwaltet.

Mobiler Zugriff für den Service-Außendienst

Seit Frühjahr 2012 können die Außendienstmitarbeiter des Unternehmens von überall auf Daten und Anwendungen zugreifen, indem sie sich die notwendigen Informationen einfach auf ihre Laptops ziehen. So sieht ein Servicetechniker, ob Termine kurzfristig verschoben, ob Bauteile jüngst von Kollegen getauscht wurden oder ob ein Call ansteht. Technisch läuft die Übertragung der Daten über sogenannte Web Services.

Abläufe lassen sich damit beschleunigen. Beispielsweise hat ein Techniker nach Wartungsarbeiten unmittelbar vor Ort Zugriff auf Checklisten in mehreren



Sprachen und kann unkompliziert die notwendigen Bestätigungen des Kunden einholen. Die Unterschrift erfasst er dabei über einen kleinen Handheld-Scanner, fügt sie in das entsprechende PDF-Formular ein und kann dieses dem Kunden ausdrucken oder per E-Mail an die Zentrale senden. Die mobile Anbindung hat aber noch einen weiteren Vorteil zu bieten. Denn durch sie lassen sich auch die Stunden der Servicetechniker effizienter, weil nur einmalig, erfassen. So konnte H2O den Verwaltungsaufwand deutlich reduzieren, die Außendienstmitarbeiter systematisch durch komplexe Prozesse führen und Fehler vermeiden. Darüber hinaus ließ sich der Informationsfluss automatisieren.

Weiteres Wachstum angestrebt

H2O will weiter durchstarten. Vor allem die neu gewonnene Transparenz unterstützt die Unternehmensleitung dabei, Entscheidungen schneller und auf einer soliden Basis zu treffen. Das rege genutzte Kennzahlen-Cockpit stellt hierzu in Echtzeit alle relevanten Daten grafisch aufbereitet zur Verfügung.

Schlegel jedenfalls zieht ein positives Resümee: „Wir haben jetzt ein ‚wasserdichtes‘ ERP. Die Transparenz ist höher, wir haben dazu alle Kennzahlen im Blick. Durch die Software können wir weiter wachsen, und das effizient. Schließlich wollen wir unseren Anspruch als Technologieführer untermauern.“

Stand 04/2014
(überarbeitet 08/2015)

proALPHA Business Solutions GmbH
Auf dem Immel 8
67685 Weilerbach
Tel. +49 (6374) 800 - 0
info@proalpha.de
www.proalpha.de

PRO **ALPHA**[®]