

CASE STUDY

MOBOTIX AG



CASE STUDY

MEHR SICHERHEIT FÜR MENSCHEN UND DATEN

Durch die Transformation der IT-Infrastruktur schafft MOBOTIX Raum für noch mehr Innovationen.

Waldbrände frühzeitig erkennen, Reisenden einen Blick auf das Wetter am Urlaubsziel gewähren und Senioren unabhängiges Leben & Wohnen ermöglichen – MOBOTIX Kamera-Systeme leisten mehr. Die Hard- und Software zur Videoüberwachung schützt Menschen, Gebäude und Produkte auf globaler Ebene. Datensicherheit ist daher ein zentrales Thema, genauso wie die Kundenzufriedenheit. Mit der neuen Systemlandschaft inklusive Partnerportal rückt MOBOTIX näher an die Kunden ran und bildet die optimale Grundlage für zukunftsweisenden Service.

MOBOTIX

BeyondHumanVision

Unternehmen:	MOBOTIX AG
Branche:	Elektronik & Elektrotechnik
Produkte:	Netzwerkbasierte Videoüberwachungsanlagen
Umsatz:	62,4 Mio. EUR
Mitarbeiter:	ca. 300
Sitz:	Winnweiler–Langmeil, Deutschland
Projekt:	Internationale Einführung von SAP S/4HANA, SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud



01

Die Ausgangssituation

MOBOTIX ist ein Anbieter von intelligenten IP-Video-Systemen „Made in Germany“. Mit Vertriebsstandorten von New York über Paris bis Sydney ist MOBOTIX international vertreten. Grenzübergreifend sind auch die Technologie-Partnerschaften des Unternehmens, die unter anderem für Errungenschaften in den Bereichen künstliche Intelligenz und Deep Learning sorgen.

Partner spielen auch im Vertrieb, bei der Installation und im After-Sales eine wichtige Rolle. Endkunden wenden sich im Störfall und bei Fragen an die Partner, die einige Anfragen wiederum an MOBOTIX weiterleiten.

Gleichzeitig melden sich Leads regelmäßig direkt beim Hersteller. Diese werden dann an den passenden Partner vermittelt. Das neue System soll international ausgerollt werden, Kompatibilität mit Partnern bieten und Teilbereiche, wie Ressourcenplanung, Customer-Relationship-Management und Finance, zusammenführen.

02

Das Projekt

Die Kunden kommen bei MOBOTIX zuerst. Daher lag der Fokus zunächst auf der Einführung einer neuen Customer-Relationship-Management-Lösung. Hier überzeugte die SAP Sales Cloud als Grundlage für ein neues Partnerportal. Die Implementierung von SAP S/4HANA und der SAP Service Cloud folgten gleich im Anschluss. Mit der Entscheidung für eine integrierte SAP Landschaft lässt MOBOTIX eigenentwickelte Systeme hinter sich, um die Komplexität zu verringern.

Mit SAP S/4HANA schafft MOBOTIX somit die Grundlage ihrer Digitalisierungsstrategie.

Die neue Lösung muss den hohen Sicherheitsansprüchen gerecht werden, eine enorme Menge an Daten zuverlässig verarbeiten und optimierte Kommunikation mit Partnerunternehmen ermöglichen. In allen Bereichen sind dabei Flexibilität und Schnelligkeit unerlässlich.

03

Die Ergebnisse

Bereits vier Wochen nach dem Go-live bildete die SAP Service Cloud über 1100 Tickets ab. Dank der Entwicklung der All for One Customer Experience ist auch Jira in die Cloud integriert. Das neue Partnerportal basiert auf der SAP Sales Cloud und verbindet Pre-Sales, Sales und After-Sales nahtlos miteinander. Über das Portal gelangen Partner direkt zur Fachabteilung oder sie helfen sich selbst über die Self-Services. Die Ergebnisse der Produktionsplanung liegen mit SAP S/4HANA direkt nach der Vervollständigung für alle Teilnehmer in nur einem Tool vor. Dank der neuen Transparenz werden Prozesse effizienter gestaltet. Anpassungen können im laufenden Betrieb durchgeführt werden.

Erfolgsmessungen und wichtige Geschäftsauswertungen erhält das Management mit einem Klick. Die manuelle Aufarbeitung, die sonst wöchentlich für Aufwand gesorgt hat, entfällt.

04

Das Highlight

Bessere interne Zusammenarbeit:

SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud und SAP S/4HANA sind direkt miteinander integriert. Die Daten fließen im gesamten Unternehmen und bringen mehr Transparenz und schnellere Geschäftsprozesse. Sales und Service arbeiten mit den gleichen Kundendaten. Das erleichtert die Zusammenarbeit der Teams enorm.

Internationaler Rollout:

Mit SAP S/4HANA setzt MOBOTIX nicht nur in Deutschland auf eine übergreifende, moderne IT-Strategie. Auch in den USA soll das neue, vollintegrierte ERP-System von ca. 80 Anwendern genutzt werden.

Customer Experience:

Kunden erhalten im Serviceportal die Möglichkeit, schnell Kontakt zur Fachabteilung aufzunehmen oder praktische Self-Services zu nutzen. Dadurch entwickeln sich Servicefälle zu einer positiven Kundenerfahrung.

DIE AUSGANGSSITUATION

Unter dem Leitspruch „Beyond Human Vision“ sorgt MOBOTIX seit mehr als 20 Jahren weltweit für Innovationen aus Deutschland. Der Anspruch des Unternehmens mit Hauptsitz in Winnweiler-Langmeil nahe Kaiserslautern: Standards für innovative Kameratechnologien und dezentrale Sicherheitslösungen mit höchster Cybersicherheit setzen. Outdoor-, Indoor und Thermal-Kameras der Marke sind unter anderem im Einzelhandel, in der Industrie und im Gesundheitswesen im Einsatz.

Kameras mit integrierter Videoanalyse-Technologie zeichnen Heatmaps, werten den Verkehrsfluss aus, erkennen Menschen, Fahrzeuge sowie Kennzeichen und schaffen völlig neue Wertschöpfungspotenziale für Unternehmen.

MOBOTIX ist daher kein gewöhnlicher Kamerahersteller, sondern ein Anbieter von intelligenten IP-Videosystemen „Made in Germany“.

Mit Vertriebsstandorten in New York, Dubai, Sydney, Paris und Madrid ist MOBOTIX international vertreten. Grenzübergreifend sind auch die Technologie-Partnerschaften des Unternehmens, die unter anderem für Errungenschaften in den Bereichen künstliche Intelligenz und Deep Learning sorgen.

Partner spielen auch im Vertrieb, bei der Installation und im After-Sales eine wichtige Rolle.

Endkunden wenden sich im Störfall und bei Fragen an die Partner, die einige Anfragen wiederum an MOBOTIX weiterleiten. Gleichzeitig melden sich Leads regelmäßig direkt beim Hersteller. Diese werden dann an den passenden Partner vermittelt.

Das neue System soll international ausgerollt werden, Kompatibilität mit Partnern bieten und Teilbereiche, wie Ressourcenplanung, Customer-Relationship-Management und Finance, zusammenführen.



02

DAS PROJEKT

Die Kunden kommen bei MOBOTIX zuerst. Daher lag der Fokus zunächst auf der Einführung einer neuen Customer-Relationship-Management-Lösung. Hier überzeugt die SAP Sales Cloud als Grundlage für ein neues Partnerportal. Die Implementierung von SAP S/4HANA und der SAP Service Cloud folgten gleich im Anschluss.

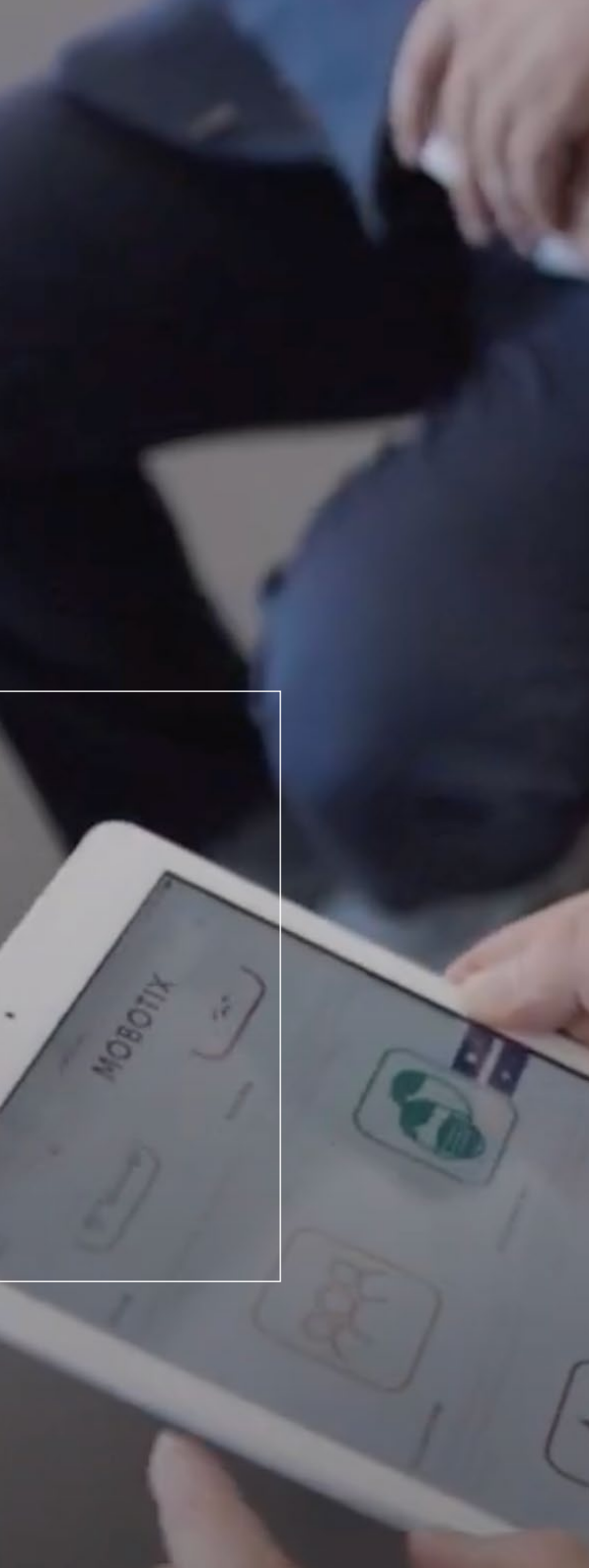
Mit der Entscheidung für eine integrierte SAP Landschaft lässt MOBOTIX eigenentwickelte Systeme hinter sich, um die Komplexität zu verringern.

Im Vordergrund der SAP S/4HANA Transformation steht für MOBOTIX die Prozessoptimierung: Prozesse wurden standardisiert und effizienter gestaltet. Mit SAP S/4HANA schafft MOBOTIX somit die Grundlage ihrer Digitalisierungsstrategie.

Die neue Lösung muss den hohen Sicherheitsansprüchen gerecht werden, eine enorme Menge an Daten zuverlässig verarbeiten und optimierte Kommunikation mit Partnerunternehmen ermöglichen.

In allen Bereichen sind dabei Flexibilität und Schnelligkeit unerlässlich – das gilt insbesondere für den Service und die Produktion. Jede Supportanfrage ist individuell. Mit Kunden aus allen erdenklichen Branchen bleibt der „typische“ Servicefall aus. Und bei weltweiten Einschränkungen im Bereich der Lieferketten ist Anpassungsfähigkeit auch vom ERP gefragt.

Die SAP Lösungen verbinden dabei Sicherheit und Flexibilität und sorgen für eine nahtlose Integration verschiedener Teilbereiche.





WIR HABEN UNS FÜR DIE ALL FOR ONE GROUP ALS DIGITALISIERUNGSPARTNER ENTSCIEDEN, WEIL WIR NACH WIE VOR DAVON ÜBERZEUGT SIND, DASS WIR DA DEN BESTEN SERVICE BEKOMMEN. WIR KÖNNEN ALLE THEMEN GUT BESPRECHEN, FINDEN GEMEINSAM IMMER DIE IDEALE LÖSUNG UND AUCH BEI DER UMSETZUNG STIMMEN QUALITÄT, ZEIT UND KOSTEN.

03

DIE ERGEBNISSE

Mac, Windows, Linux – das Betriebssystem spielt keine Rolle. SAP ist für alle Mitarbeiter weltweit und mit jedem Endgerät abrufbar.

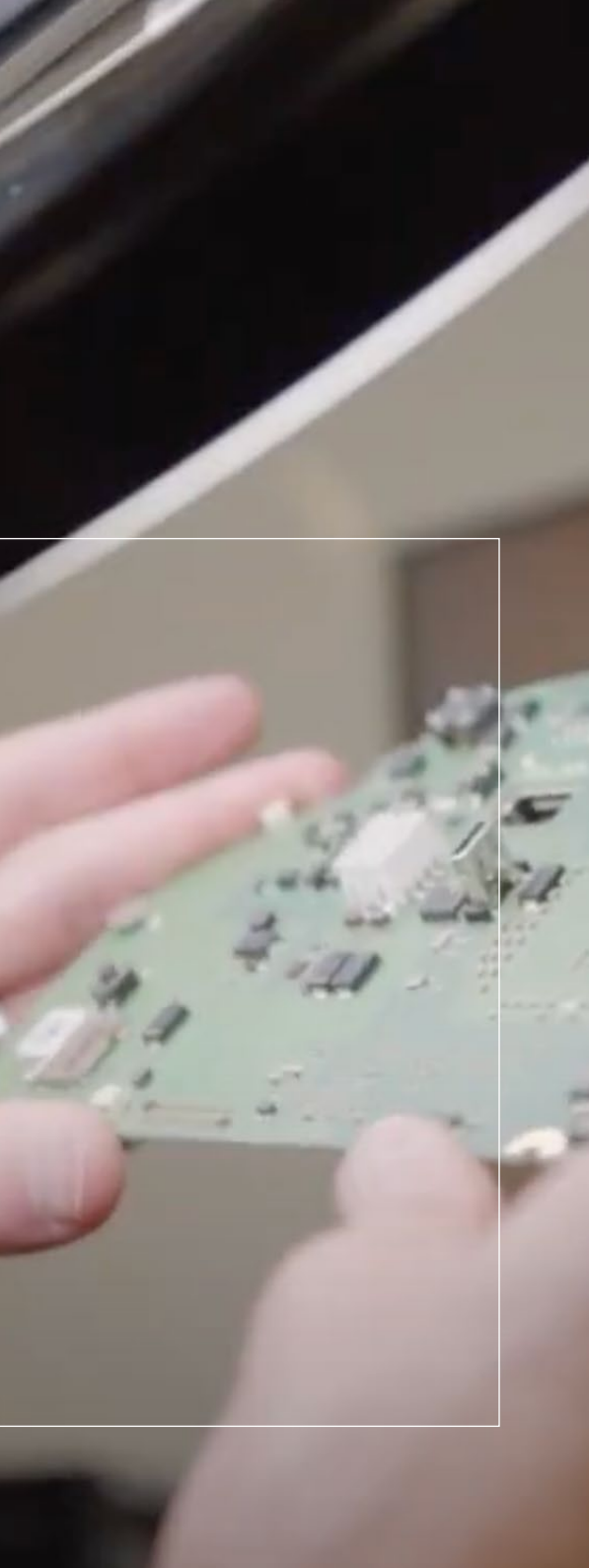
Bereits vier Wochen nach dem Go-live bildete die SAP Service Cloud über 1100 Tickets ab. Dank der Entwicklung der All for One Customer Experience ist auch Jira in die Cloud integriert. Anstatt mit Outlook und zahlreichen E-Mail-Accounts arbeitet das komplette Sales-Team jetzt mit einer einzigen Lösung.

Wird ein Servicefall an einen Kollegen oder eine andere Abteilung weitergeleitet, wandern alle nötigen Informationen mit. Die manuelle Datenübertragung von einem System ins andere entfällt. Auch überregional funktioniert diese Zusammenarbeit einwandfrei. Dadurch sparen Mitarbeiter viel Zeit und die Kunden erhalten eine Customer Experience, die den hohen Qualitätsstandards von MOBOTIX gerecht wird.

Das neue Partnerportal basiert auf der SAP Sales Cloud und verbindet Pre-Sales, Sales und After-Sales nahtlos miteinander. Über das Portal gelangen Partner direkt zur Fachabteilung oder sie helfen sich selbst über die Self-Services. Die Dokumentation erfolgt automatisch.

Abteilungen erhalten Einsicht in die für sie relevanten Informationen. Dadurch werden Datensilos aufgelöst und eine unternehmensweite Zusammenarbeit ermöglicht.

Die Ergebnisse der Produktionsplanung liegen mit SAP S/4HANA direkt nach der Vervollständigung für alle Teilnehmer in nur einem Tool vor. Einkauf, Produktionssteuerung und Controlling erhalten Einsicht sowie die Möglichkeit, Anmerkungen abzugeben. Durch diese Transparenz werden Prozesse effizienter gestaltet und eventuelle Fehler frühzeitig erkannt. Anpassungen können dann im laufenden Betrieb durchgeführt werden.



03

Hinzu kommt, dass Versorgungs- und Personalengpässe schneller identifiziert und Gegenmaßnahmen sofort eingeleitet werden können. Lager- und Produktionsprozesse sind über SAP S/4HANA Stock Room Management miteinander verknüpft. Als Lösung in SAP S/4HANA dient es dazu, manuelle Lager zu unterstützen, bei denen ein Bedarf an einem einfachen & flexiblen Angebot besteht, das die Kernlagerprozesse abdeckt.

Durch die Implementierung des neuen voll-integrierten ERP-Systems SAP S/4HANA findet MOBOTIX den Weg zurück in den SAP System-Standard, ohne an Flexibilität zu verlieren. Zusatzlösungen können nach der Transformation ohne Umwege direkt in SAP S/4HANA eingebunden werden.

Erfolgsmessungen und wichtige Geschäftsauswertungen erhält das Management mit einem Klick. Die manuelle Aufarbeitung, die sonst wöchentlich für Aufwand gesorgt hat, entfällt.

Darüber hinaus werden Kunden- und Kameradaten für den vorgeschriebenen Zeitraum sicher in der Cloud gespeichert und wenn es so weit ist, automatisch gelöscht.



DIE HIGHLIGHTS



INTERNATIONALER ROLLOUT

Mit SAP S/4HANA setzt MOBOTIX nicht nur in Deutschland auf eine übergreifende, moderne IT-Strategie. Auch in den USA soll das neue, vollintegrierte ERP-System von ca. 80 Anwendern genutzt werden.



OPTIMIERUNG DER GESCHÄFTSPROZESSE

Durch die Transformation auf SAP S/4HANA gestaltet MOBOTIX Prozesse einfacher und effizienter. Der System-Standard mit möglichst wenigen Modifikationen ermöglicht die volle Ausschöpfung von erprobten Abläufen.



CUSTOMER EXPERIENCE

Kunden erhalten im Serviceportal die Möglichkeit, schnell Kontakt zur Fachabteilung aufzunehmen oder praktische Self-Services zu nutzen. Dadurch entwickeln sich Servicefälle zu einer positiven Kundenerfahrung.



BESSERE INTERNE ZUSAMMENARBEIT

SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud und SAP S/4HANA sind direkt miteinander integriert. Die Daten fließen im gesamten Unternehmen und sorgen so für mehr Transparenz und schnellere Geschäftsprozesse. Sales und Service arbeiten mit den gleichen Kundendaten. Das erleichtert die Zusammenarbeit der Teams enorm.



KONKRET



TRANSPARENTER SERVICE

Über das Partnerportal in der SAP Service Cloud können Kunden alle Tickets einsehen und deren Status nachverfolgen.



PRODUKTIONSPLANUNG

Das System unterstützt Anwender bei der Produktionsplanung mit nützlichen Funktionen, Bereitstellung wichtiger Daten und transparenter Kommunikation der Ergebnisse.



AUSWERTUNGEN

Bisher zeitaufwendige Erfolgsmessungen gelingen jetzt mit einem Klick. Das Management sieht die Auswertungen sofort und kann genauso schnell reagieren.



SICHERHEIT

Die Daten sind in der Cloud sicher aufgehoben und das automatische Löschkonzept ist im Einklang mit den Datenschutzrichtlinien.



FLEXIBILITÄT

Keine starren Rahmenbedingungen. Wenn etwas nicht nach Plan läuft und manuelles Einschreiten nötig wird, bietet das System problemlos die Möglichkeit dazu.



KOMPATIBILITÄT

Bei MOBOTIX sind viele unterschiedliche Betriebssysteme und Geräte im Einsatz. Von jedem Einzelnen lassen sich die SAP Lösungen problemlos abrufen und anwenden.

01 DIE GRÖSSTEN **HERAUSFORDERUNGEN:**

- Identifikation relevanter Daten, die ins neue System übernommen werden sollen und die Datenmigration.
 - Separate Speicherung vertraulicher Kundendaten und sensiblen Kamera-Daten sowie Entwicklung eines automatischen Löschkonzepts.
-

02 DIE WICHTIGSTEN **LEKTIONEN:**

- Moderne Lösungen sind doch flexibler als zuerst gedacht.
 - Je früher die Transformation stattfindet, desto eher profitieren Mitarbeiter und Partner.
 - Genügend Zeit für die Erstplanung, Implementierung und Testphase einplanen.
-

03 DIE WESENTLICHSTEN **ERFOLGSFAKTOREN:**

- Anwender, die später mit dem System arbeiten sollen, frühzeitig involvieren.
- Vorteile der neuen Lösung deutlich kommunizieren.
- Projektteam mit Entscheidungskraft und Ressourcen ausstatten.
- Ein starker Partner mit umfangreicher Expertise.



ALL FOR ONE
GROUP

Einführung SAP S/4HANA inklusive Prozess-
optimierung und Projektmanagement

all-for-one.com

ALL FOR ONE
CUSTOMER EXPERIENCE

Einführung von SAP Sales Cloud, SAP Service
Cloud und Entwicklung Partnerportal.

cx.all-for-one.com

04

DIE ANSPRECHPARTNER

ALL FOR ONE GROUP SE

Rita-Maiburg-Str. 40
70794 Filderstadt

Sabine Sartor
Vertriebsmarketing

T +49 230 194 47 17
sabine.sartor@all-for-one.com

**ALL FOR ONE CUSTOMER EXPERIENCE
GMBH DEUTSCHLAND**

An der Raumfabrik 33a
76227 Karlsruhe

Thomas Tenbieg
Inside Sales

T +49 210 294 256 19
thomas.tenbieg@all-for-one.com

