

CASE STUDY

FLEXIBEL, DYNAMISCH, AGIL – DIGITALE TRANSFORMATION BEI EAGLEBURGMANN

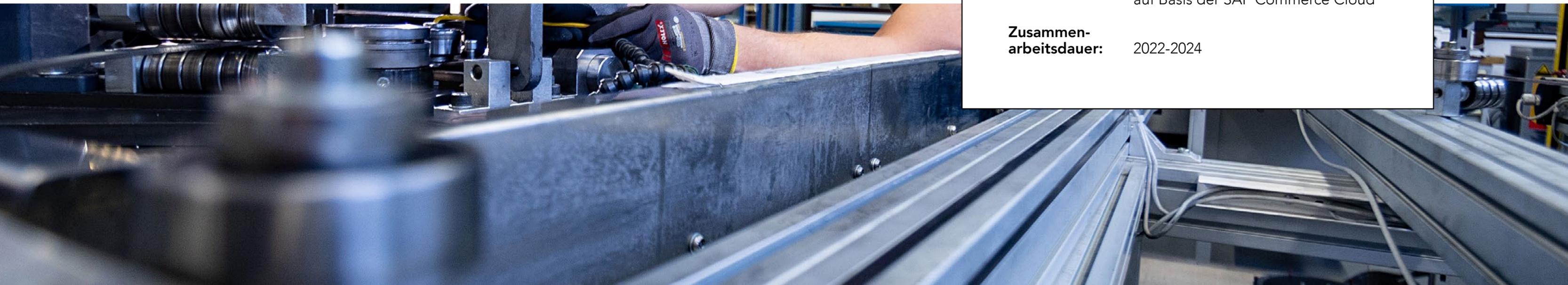
Wie gelingt die agile Implementierung eines Onlineshops und was passiert, wenn zwischendrin der Dienstleister gewechselt werden muss?

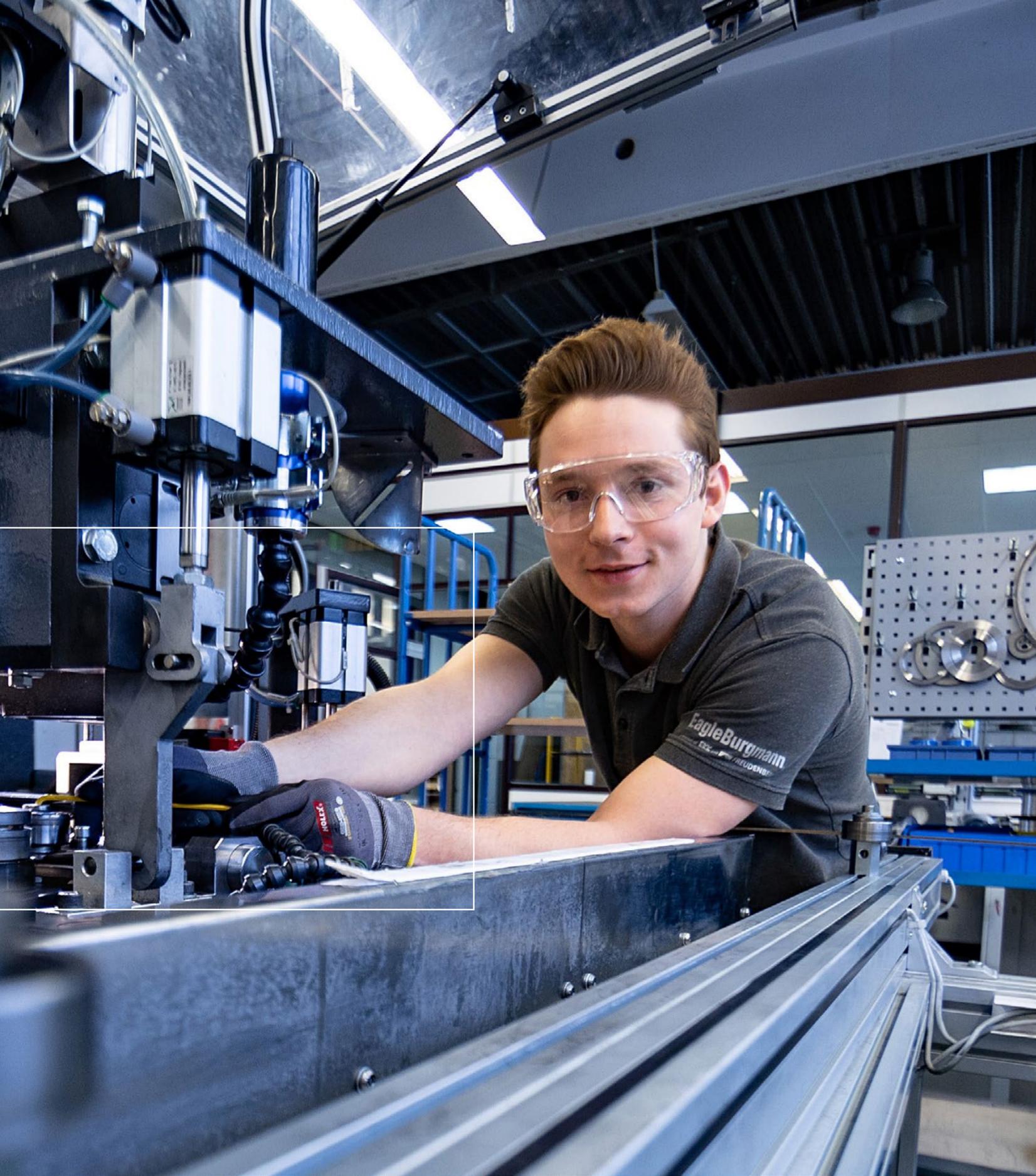
Flexibilität ist gerade in vielen Branchen gefragt. Rohstoffengpässe, Fachkräftemangel und Krisen fordern Unternehmen immer wieder heraus, etablierte Prozesse neu zu denken. Dabei stellt sich nicht nur die Frage, was zu tun ist, sondern vor allem wie. EagleBurgmann, einer der weltweit führenden Anbieter industrieller Dichtungstechnik, setzt als Antwort verstärkt auf agiles Management. Auch die Einführung des neuen Kundenportals und Onlineshops lief agil ab. Das sorgt vor allem in volatilen Zeiten für die nötige Flexibilität. Genau die bewährte sich auch, als ein Wechsel vom bisherigen Dienstleister zur All for One Customer Experience anstand.

EagleBurgmann[®]

a member of **EKK** and **FREUDENBERG**

Unternehmen:	EagleBurgmann Germany GmbH & Co. KG
Branche:	Dichtungstechnik
Produkte:	Gleitringdichtungen // Dichtungsversorgungssysteme // Kohleschwimringdichtungen // Magnetkupplungen // u.v.m.
Umsatz:	918 Mio EUR
Mitarbeiter:	ca. 5.800
Sitz:	Wolfratshausen // Deutschland
Ziele:	Agile Anpassungen des Onlineshops auf Basis der SAP Commerce Cloud
Zusammen- arbeitsdauer:	2022-2024





Die Ausgangssituation

Die Dichtungen von EagleBurgmann sorgen in vielen Industrien dafür, dass keine Medien entweichen und keine Verunreinigungen in Systeme eindringen. Damit trägt der Hersteller maßgeblich zum sicheren und zuverlässigen Betrieb in der Raffinerietechnik, der chemischen Industrie und vielen weiteren Branchen bei. Seit 2004 ist EagleBurgmann Teil der Freudenberg Gruppe..

Mit 48 Tochtergesellschaften und mehr als 250 Service- und Vertriebsstandorten ist EagleBurgmann in über 86 Ländern vertreten. Nicht nur vor Ort ist das Unternehmen für die Kunden da. Auch die digitalen Leistungen schaffen Nähe. Diese sind unter anderem über das myEagleBurgmann Kundenportal zugänglich. Nutzer können hier unter anderem den Zustand von ihren mit Sensoren ausgestatteten Dichtungen überprüfen.

Ein Onlineshop soll das Angebot abrunden. Doch die Zusammenarbeit mit dem beauftragten Dienstleister lief nicht rund, und auch das Ergebnis überzeugte den Dichtungshersteller nicht. Besserung war zudem nicht in Sicht. **Nach sorgfältiger Überlegung wurde daraufhin beschlossen, den Dienstleister zu wechseln.** Auf der Suche nach einem geeigneten Implementierungspartner überzeugte All for One Customer Experience insbesondere aufgrund ihrer offenen Kommunikation und Transparenz.

Nach der Einführung eines Onlineshops den Dienstleister zu wechseln, mag auf den ersten Blick nach einem mutigen und vielleicht auch riskanten Schritt aussehen. Für EagleBurgmann war diese Entscheidung allerdings genau die Richtige. Innerhalb von kurzer Zeit ist es dem Unternehmen zusammen mit der All for One gelungen, den Onlineshop nach den gesetzten Standards anzupassen.

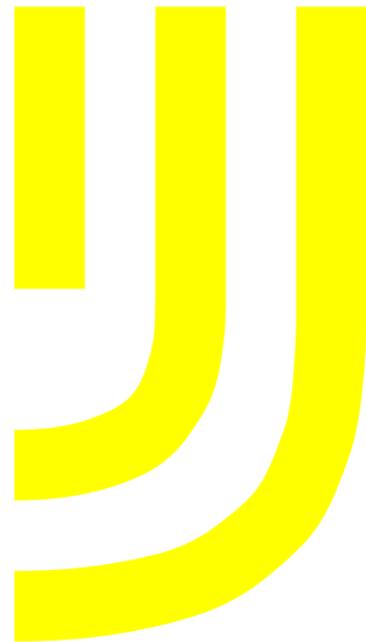
Agilität im Schnelldurchlauf

Agiles Projektmanagement kommt ursprünglich aus der Softwareentwicklung und eignet sich besonders für Vorhaben, bei denen unvorhersehbare Ereignisse und wechselnde Anforderungen absehbar sind. Da gehört die Einführung eines Kundenportals und Onlineshops natürlich dazu.

Im Gegensatz zum klassischen Wasserfallmodell steht bei Agilität **iteratives Vorgehen** im Vordergrund. Bei EagleBurgmann kann das Team im Rahmen sogenannter **Sprints** in regelmäßigen Abständen den Fortschritt überprüfen, Tests durchführen und gegebenenfalls Änderungen vornehmen.

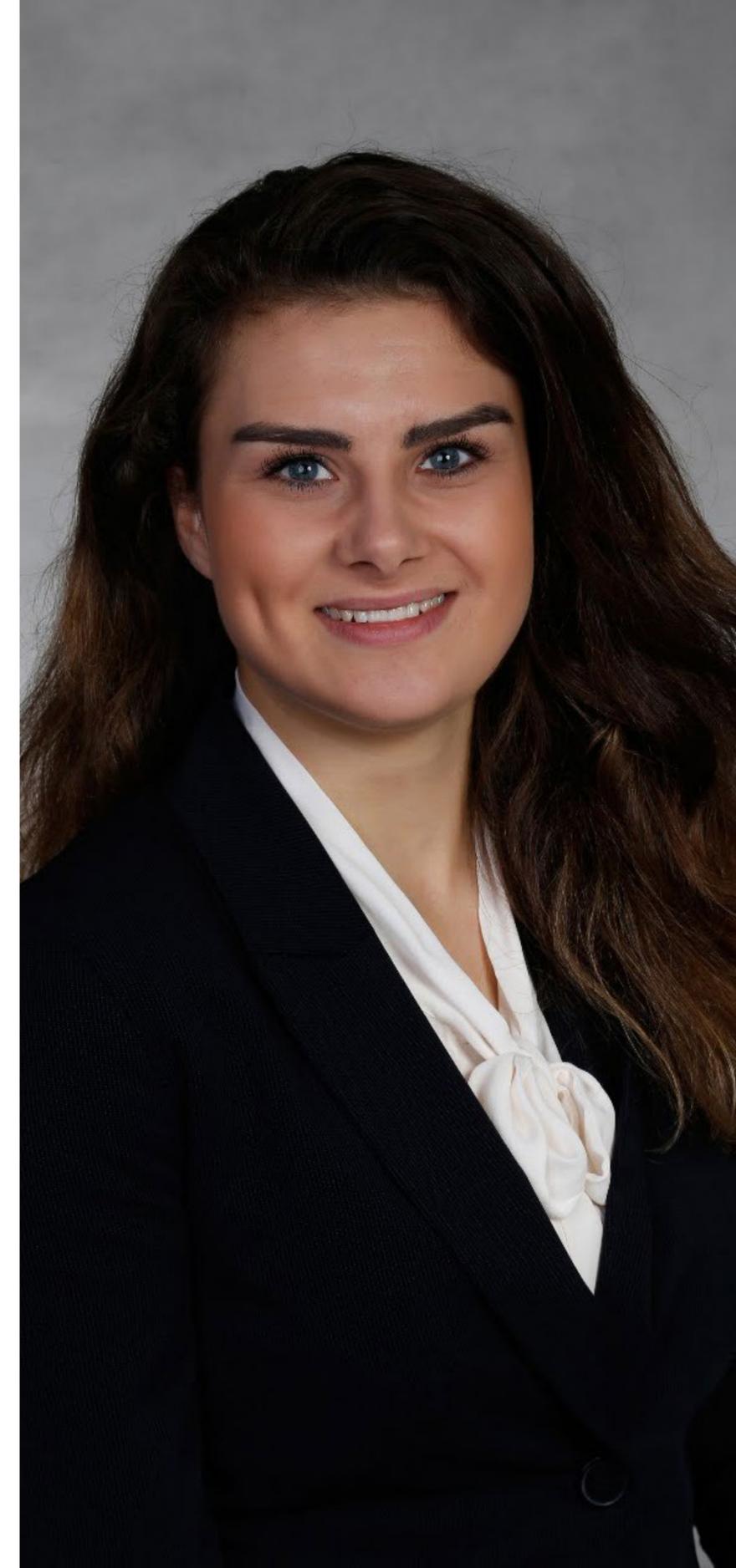
Typischerweise besteht dieses Team aus Mitarbeitern mit verschiedenen Kompetenzbereichen, wie beispielsweise IT, Marketing und Produktmanagement. **Die kontinuierliche Verbesserung der Zusammenarbeit ist dabei ein wichtiger Grundpfeiler.** Durch regelmäßige Reflexion identifiziert das Team Optimierungspotenzial und Problemzonen. Offene Kommunikation, Vertrauen und Zusammenarbeit spielen in der Agilität entsprechend eine entscheidende Rolle.

PEOPLE



DER MARKT VERÄNDERT SICH SCHNELL – MAN DENKE NUR AN DIE CORONA-PANDEMIE. DA SEHEN STRATEGIEN SCHNELL ALT AUS, PLÖTZLICH IST MAN UNTER ZUGZWANG. EIN AGILER MODUS GIBT QUALITATIVE FLEXIBILITÄT FÜR NEUAUSRICHTUNG, OHNE KOMPLETT DIE BASIS ZU VERLIEREN.

VANESSA SIEMON, IT SERVICE MANAGER, EAGLEBURGMANN.





Das Konzept

Wie geht ein Dienstleisterwechsel erfolgreich über die Bühne? Mit reichlich Engagement. Die Entwickler der All for One CX führten entsprechend eine umfangreiche Codereview durch und setzten sich intensiv mit dem Aufbau und den zu bewältigenden Herausforderungen im Onlineshop auseinander.

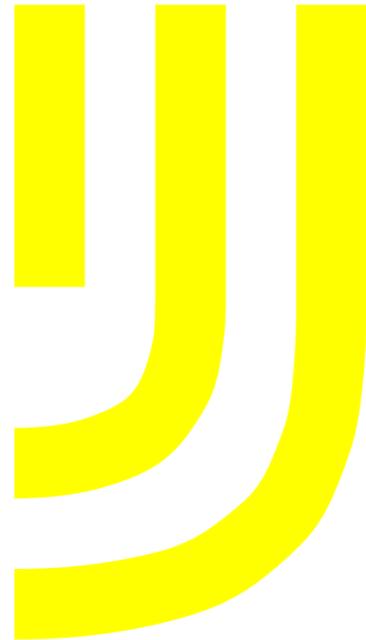
Für einen anderen Dienstleister im fliegenden Wechsel zu übernehmen, gehört zwar so gesehen nicht zur Tagesordnung. Für das Team der All for One Customer Experience ist es jedoch immer eine Priorität, sich auf die Arbeitsweise und Wünsche der Kunden einzustellen. Demnach adaptierten die Entwickler den agilen Modus und unterstützten die bestehenden selbstorganisierten Teams.

Mit der agilen Arbeitsweise gehört EagleBurgmann zu den hiesigen Trendsettern. Denn im internationalen Vergleich hinkt Deutschland bezüglich agilen Arbeitens hinterher. Kurzer Überblick: **In China nutzen 88 Prozent der Unternehmen Agilität, in Indien 82 Prozent und in Deutschland sind es nur 45 Prozent.** Einer der größten Benefits agilen Managements ist die Fähigkeit, schnell auf Veränderungen zu reagieren. In einem Umfeld, das durch Innovationen und Krisen ständigem Wandel unterworfen ist, kommt das gerade recht.

Dementsprechend bietet dieser Ansatz, insbesondere bei der Implementierung von Systemlösungen und der Einführung eines Onlineshops einige Vorteile. Das liegt unter anderem daran, dass sich die Vision des perfekten Produkts mit der Zeit verändert. Anforderungen entwickeln sich schließlich weiter und in einigen Fällen wandeln sich auch die technischen Rahmenbedingungen.



PEOPLE



ICH SCHÄTZE AN UNSERER AGILEN VORGEHENSWEISE, DASS HIER INDIVIDUUM UND INTERAKTION AN ERSTER STELLE STEHEN. DER MENSCH IST IM FOKUS, NICHT DIE TECHNIK. DER ENGE AUSTAUSCH MIT DEM KUNDEN ERLAUBT UNS, SEHR SCHNELL AUF ANPASSUNGEN REAGIEREN. DIE ZUSAMMENARBEIT MIT EAGLEBURGMANN IST EIN ECHTES VERGNÜGEN, WEIL DAS TEAM DIESELBEN WERTE TEILT UND WIR AUSSERORDENTLICH FLEXIBEL UND EFFIZIENT ARBEITEN KÖNNEN.

INDY ROUSHDY, SENIOR MANAGER, ALL FOR ONE CUSTOMER EXPERIENCE





03

Das Ergebnis

Innerhalb von nur 6 Monaten hat sich das Team der All for One Customer Experience gut in bestehende Prozesse eingebunden und konnte erste signifikante Funktionen umsetzen. Gemeinsam wurde ein gemeinschaftliches zielorientiertes Zusammenarbeiten und gegenseitiges Unterstützen erreicht. So konnten zahlreiche Optimierungen umgesetzt werden, welche die Qualität und Stabilität der Funktionen erhöht haben. Eine Erfolgsgeschichte mit Strahlkraft: nachwirkend wurden auch in anderen Bereichen positive Änderungen angestoßen.

Das etablierte Vertrauen in die Organisation der Zusammenarbeit trägt spürbare Früchte: Administrationsaufwand wurde reduziert und auch das Management entlastet. In einem klassischen Projekt wäre ein Dienstleisterwechsel um einiges umständlicher gewesen.

Auch was die Budgetierung angeht, bietet agiles Management einige Vorteile. Mit einem festen Jahres- oder Quartals-Budget ist schnell ersichtlich, wie voll oder leer der Topf noch ist. Wenn bereits abzusehen ist, dass es knapp werden könnte, lassen sich interne Ressourcen zeitgerecht aufstocken, um die Aufwände auf Dienstleisterseite entsprechend zu minimieren. Bei entsprechender Transparenz & Kommunikation kein Problem.

So gelingt die digitale Transformation bei EagleBurgmann flexibel, dynamisch und agil.

KONKRET

AGILITÄT KONKRET



Transparenz

Offene Kommunikation und Transparenz in agilen Teams schaffen Vertrauen und sind essenziell, um Herausforderungen gemeinsam zu bewältigen.



Flexibilität

Selbstorganisation und Unabhängigkeit von Teams fördern Flexibilität und Geschwindigkeit in der Umsetzung.



MVP Ansatz

Anhand des Minimalprinzips den Perfektionismus von Ingenieuren einbremsen und gemäß der 80/20-Regel schneller nutzbare Ergebnisse erzielen.



Retrospektive

Durch regelmäßige Reflexion identifiziert das Team Optimierungspotenzial und Problemzonen schnell und kann den Kurs entsprechend anpassen.

TIPPS

01 DIE GRÖSSTEN HERAUSFORDERUNGEN:

- Involvierte Teams optimal zusammenbringen.
-

02 DIE WICHTIGSTEN LEKTIONEN:

- Bewährte Team-Koordination und Management-Tools intern behalten (außer Excel).
 - Konstantes Nachhalten der Nutzung über den Go-Live hinaus (skalieren).
 - Keine Angst vor dem Dienstleisterwechsel.
-

03 DIE WESENTLICHEN ERFOLGSFAKTOREN:

- MVP-Ansatz (Minimum Viable Product).
- Tool-Unabhängigkeit vom Dienstleister
- Regelmäßige Retrospektiven, in denen alle zu Wort kommen.





Die Ansprechpartner

ALL FOR ONE CUSTOMER EXPERIENCE

An der Raumfabrik 33a
D-76227 Karlsruhe

Thomas Tenbieg
Inside Sales

T: +49 210 29425619
thomas.tenbieg@all-for-one.com

EAGLEBURGMANN GERMANY GMBH & CO. KG

Äußere Sauerlacher Str. 6-10
82515 Wolfratshausen

Vanessa Siemon
IT Service Manager

