

CASE STUDY

INNOVATIONEN IM ERSATZTEIL- UND MASCHINENMANAGEMENT

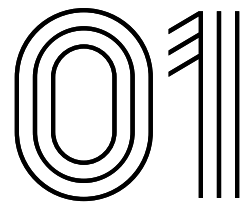
Im Kundenportal der Lindauer DORNIER finden Nutzer schnell zum richtigen Ersatzteil und erhalten Zugriff auf praktische & smarte Self-Services.

Erfindungsreichtum und Qualitätsbewusstsein bilden die Grundlage für den anhaltenden Erfolg der Lindauer DORNIER GmbH. Nicht nur in Bezug auf die hochwertigen und langlebigen Web- und Sondermaschinen. Auch im Bereich Kundenservice schafft das Familienunternehmen Innovationen und setzt beachtliche Standards. Im Kundenportal myDoX® erhalten Nutzer Zugriff auf wertvolle Leistungen, die ihren Arbeitsalltag effizienter und bequemer gestalten. Besondere Vorteile bietet das fortschrittliche Ersatzteil-Bestellsystem.

DORNIER

Lindauer DORNIER GmbH

Unternehmen:	Lindauer DORNIER GmbH
Branche:	Maschinen- und Anlagenbau
Produkte:	Webmaschinen // Folienrekanlagen // Composite Systems // Sondermaschinen
Umsatz:	370 Mio. EUR
Mitarbeiter:	ca. 1.000
Sitz:	Lindau im Bodensee // Deutschland
Projekt:	Einführung des Kundenportals DORNIER myDoX® auf Basis von SAP Commerce
Projektlaufzeit:	7 Monate bis Go-live, seitdem kontinuierliche Weiterentwicklung



Die Ausgangssituation

Die Lindauer DORNIER GmbH ist ein international agierender Maschinen- und Anlagenbauer mit rund 1.000 Mitarbeitern. Das 1950 von Peter Dornier, Sohn des Flugpioniers Claude Dornier, gegründete Familienunternehmen gehört mit seinen Produktlinien Webmaschinen, Sondermaschinen und Composite Systems weltweit zu den Technologieführern der Branche.

Webmaschinen von DORNIER erfüllen alle Anforderungen an die moderne Gewebeerstellung: flexibler und schonender Materialeinsatz, außergewöhnliche Material- und Musterungsvielfalt, absolute Funktionssicherheit, fehlerfreie Ware und kurze Stillstandszeiten.

Auf den Greifer- und Luftwebmaschinen des Unternehmens fertigen Textilhersteller Gewebe für Bekleidung, Heimtextilien und technische Textilien wie Airbags, modernste Filter- und Beschattungsgewebe.



Roving-Webmaschinen von DORNIER stellen seit über 65 Jahren den Standard bei der Verarbeitung von Hochleistungsfasern wie Carbon, Glas und Aramid.

Hinzu kommt: Bei Engineering und Produktion von Folienrechanlagen zur Herstellung dünnster Kunststofffolien ist DORNIER Marktführer. Die Folien dienen unter anderem zum Verpacken von Lebensmitteln, Pharma- und Pflegeprodukten; auch bei Solarzellen, Lithium-Ionen-Akkus, Halbleitern, Kondensatoren und Smartphone-Displays kommen sie zum Einsatz.

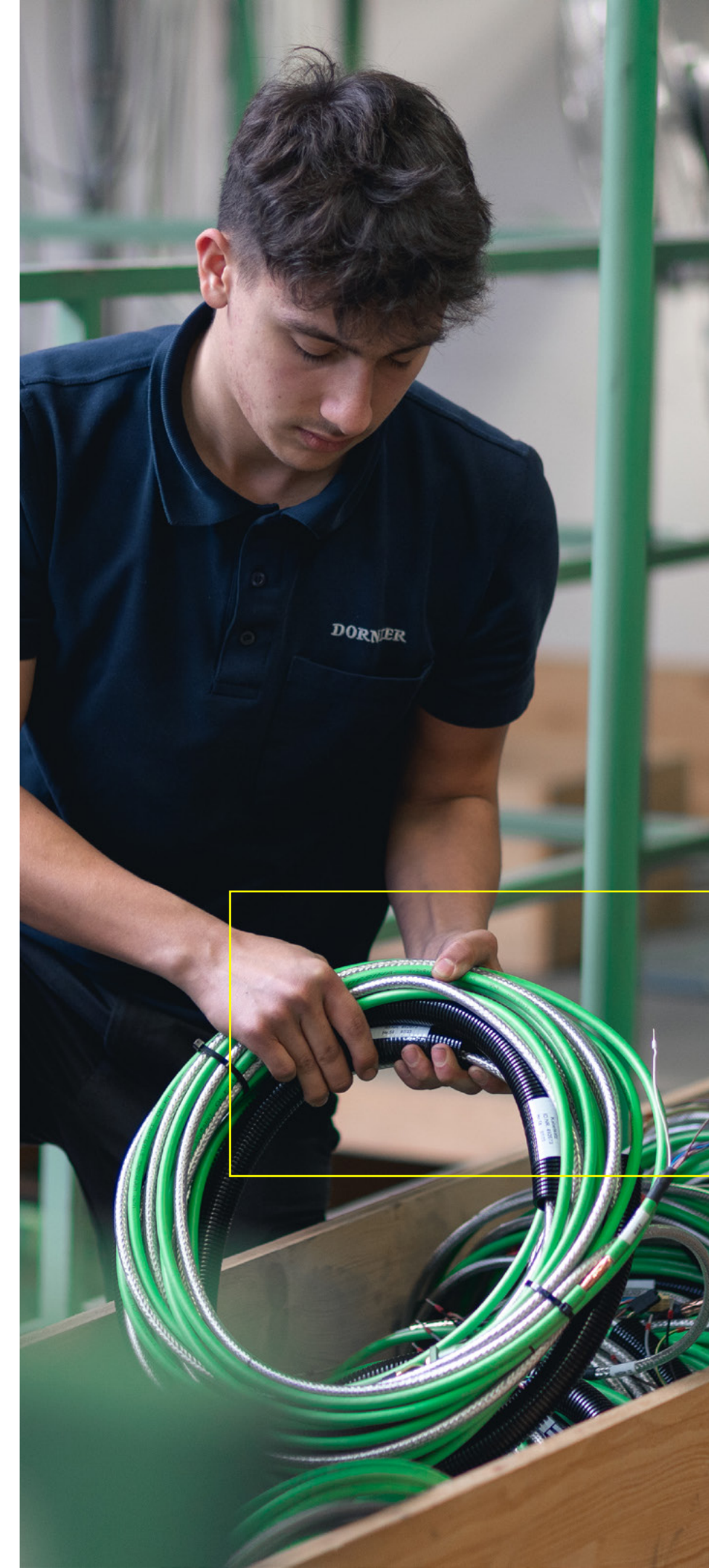
Sämtliche Maschinen und Anlagen von DORNIER werden in den Produktionsstätten Lindau und Essersweiler gefertigt. Der Exportanteil beträgt über 90 Prozent.

Neben den verlässlichen Maschinen schafft vor allem der Service Mehrwert. Für seine Kunden übernimmt der Maschinenbauer neben Beratung und Betreuung auch die Montage, Inbetriebnahme, Wartung und Modernisierung der Maschinen.

Doch aufgrund der wachsenden technischen Anforderungen und den steigenden Ansprüchen der Kunden stoßen die selbst entwickelten E-Commerce-Systeme an ihre Grenzen. Das liegt auch an dem schieren Umfang der Daten.

Knapp 300.000 Originalteile für Maschinen und Anlagen, die seit 1966 gebaut wurden, sind weltweit bestellbar.

Um nach wie vor hervorragenden Service zu liefern und den wachsenden Kundenanforderungen gerecht zu werden, aktualisierte DORNIER die Systemlandschaft bereits weitgehend. SAP ERP ersetzt eine selbst entwickelte Lösung, die lange Jahre gute Dienste leistete. Jetzt sollen auch der Onlineshop und die Ersatzteilbestellung optimiert werden.





02

Das Projekt

Das Customer Experience-Projekt startete DORNIER gleich im Anschluss an den ERP-Umstieg. Zusätzlich zur Modernisierung der Ersatzteilbestellung soll ein Kundenportal den Service aufs nächste Level bringen. Passend zum neuen ERP entschied sich das Unternehmen für SAP Commerce als Basis. Hier überzeugten vor allem die Datenhaltung und Integrationsmöglichkeiten.

Bei der Implementierung unterstützte die All for One Customer Experience.

Die Optimierung der Ersatzteilbestellung hatte oberste Priorität. Alle damit verbundenen Prozesse sollten effizienter gestaltet werden. Für Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen. Eine passende Lösung, die den hohen, spezialisierten Anforderungen gerecht wurde, gab es allerdings auf dem Markt nicht.

Gemeinsam mit den CX-Spezialisten der All for One Group entwickelte DORNIER das entsprechende Add-on daher einfach selbst. Den Equipment Viewer.

Darüber erhalten Kunden eine Übersicht der Ersatzteile von mehr als 50.000 Maschinen. Zugunsten einer schnellen Performance des Kundenportals und Bestellsystems, verbleiben viele Daten im ERP, die ausschließlich bei Bedarf hinzugezogen werden. Das sorgt nicht nur für eine schnelle Ersatzteilbestellung mit kurzer Ladezeit. Eine flinke Navigation ist im gesamten Portal möglich. Das Frontend stellt der SAP Accelerator.

Der Equipment Viewer ist definitiv das Herzstück des Portals, allerdings keinesfalls das einzige Highlight.

Im Portal erhalten Kunden eine Übersicht all ihrer DORNIER Maschinen und ausgefeilte Zusammenhänge schaffen wertvolle Cross-Selling-Potenziale. Und auch der Name ist vielversprechend. Angelehnt an das innovative Verkehrsflugboot Dornier Do X wurde das Portal myDoX® getauft.

PEOPLE

U

WIR HABEN LANGE NACH EINEM PARTNER GESUCHT. DIE EXPERTEN DER ALL FOR ONE CUSTOMER EXPERIENCE WAREN DIE EINZIGEN, DIE GESAGT HABEN, SIE SCHAFFEN ES, UNSERE VORSTELLUNGEN UMZUSETZEN. INNERHALB VON WENIGEN TAGEN HABEN SIE UNS EINE ÜBERZEUGENDE DEMO GEZEIGT. UND DAS WAR TATSÄCHLICH SO EIN WOW-ERLEBNIS, DIE ANFANGSSTUNDE VOM PROJEKT!

FLORIAN STRÖSSENREUTHER // ABTEILUNGSLEITER DOKUMENTATION UND KUNDENPORTAL // LINDAUER DORNIER

03

Die Ergebnisse

Im DORNIER Kundenportal myDoX® ist der Mensch im Fokus! Vor allem das Bestellsystem und die umfangreichen Self-Services prägen das Kundenerlebnis.

Insgesamt sind etwa 800 Firmen und 2500 User im Portal registriert.

Die Maschinenansicht bietet Kunden eine praktische Übersicht der eigenen Maschinen. Von hier aus besteht Zugriff zu relevanten Medien. Nutzer haben unter anderem die Möglichkeit, sich einen QR-Code auszudrucken, der an der jeweiligen Maschine angebracht wird. Durchs Einscannen stehen zahlreiche Informationen vor Ort bereit. Apropos: Das Portal ist auch ohne Einschränkungen auf einem mobilen Endgerät nutzbar.

Viel spannender ist jedoch, wie Nutzer bei 50.000 Equipments und 150 Millionen Stücklistenpositionen zu den richtigen Ersatzteilen kommen.

Über die Suche im gesamten Teilestamm gelangen User, die genau wissen, was sie brauchen, sofort zum passenden Ersatzteil. Für die anderen Anwender bietet die Maschinenansicht den optimalen Ausgangspunkt. Eine Kombination beider Suchfunktionen ist auch verfügbar. Über 2D-Visualisierungen, Stücklistenstrukturen und -positionen erfolgt die schnelle Navigation zum Ziel. Praktisch: Bei der Bestellung über die Maschinenansicht, wird beim Check-out und bei der Lieferung vermerkt, wofür das Teil gedacht ist. Wer ein Teil sucht, das nicht mehr produziert wird, findet über die Artikelansicht gleich zu den für das entsprechende Verkaufsgebiet lieferbaren Alternativen.

Außerdem ermöglichen unterschiedliche Berechtigungsprofile geschmeidige abteilungsübergreifende Arbeitsabläufe.





50,000+
EQUIPMENTS

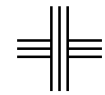
2500+
USER

Techniker können einen Warenkorb mit den benötigten Teilen anlegen und bei Bedarf eine Notiz erfassen. Im Anschluss gibt der Einkauf den Warenkorb frei und sendet die Bestellung ab. Eine spätere Lieferung zum Wunschtermin oder Teillieferungen sind problemlos möglich. Für Rücklieferungen gibt es für ausgewählte Kunden einen eigenen Warenkorb. Techniker können auch die Berechtigung bekommen, nur Angebote anfragen zu dürfen. Zudem können Usern die Anzeige von Angeboten, Bestellungen, Rechnungen und Preisen verwehrt werden.

Die typischen Self-Services, die Kunden von hervorragenden Portalen gewohnt sind, sorgen ebenfalls für eine hervorragende Customer Experience.

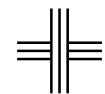
Dazu zählen unter anderem Bestellhistorie, Rechnungseinsicht und Optionen für den Export benötigter Daten. Nicht umsonst heißt es bei Lindauer DORNIER Service adds value®.

KONKRET



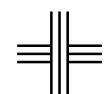
EQUIPMENT VIEWER

Mit dem Equipment Viewer haben Kunden alle Maschinen und Teile im Blick. Die vereinfachte Ersatzteilbestellung sorgt für positive Erlebnisse und stärkt die Kundenbindung.



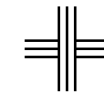
MEHR TRANSPARENZ

Bestellstatus, Verfügbarkeit, voraussichtliches Lieferdatum, digitale Maschinendaten und Bestellhistorie sorgen für Transparenz und erleichtern Arbeitsabläufe beim Kunden.



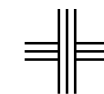
OPTIMIERTE ARBEITSABLÄUFE

Mitarbeiter der Kunden können über das Portal effizient zusammenarbeiten. Dafür sorgen praktische Berechtigungsprofile, optimierte Abläufe sowie Notizen. Die kostenlos nutzbare OCI-Schnittstelle ermöglicht eine Integration in die ERP-Einkaufsprozesse.



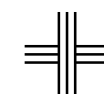
HOHE FLEXIBILITÄT

Die Kundenansprüche wachsen unaufhaltsam. Das Portal auf Basis von SAP Commerce ist flexibel und skalierbar. Neue Ideen wie ein IoT-Dashboard können auch später hinzukommen.



EFFIZIENZ-STEIGERUNG

Durch das Kundenportal laufen Prozesse beim Kunden und bei DORNIER effizienter ab. Das stärkt die Kundenbindung und schafft Wettbewerbsvorteile.



BESSERE PERFORMANCE

Das SAP Commerce zieht ausschließlich Daten, die abgefragt werden. Dadurch laden selbst Stücklisten mit 100.000 Positionen in kürzester Zeit.



TIPPS

01 DIE GRÖSSTEN HERAUSFORDERUNGEN:

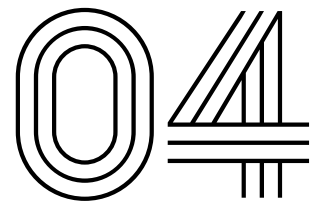
- Das Portal ohne jegliche Plug-ins gestalten.
 - Usability, Performance und Datenmenge unter einen Hut bringen.
-

02 DIE WICHTIGSTEN LEKTIONEN:

- Besser mit wenigen Pilot-Usern starten und Anzahl langsam erhöhen.
 - Es zahlt sich aus, einen eigenen Weg einzuschlagen und Add-ons bei Bedarf selbst zu entwickeln.
-

03 DIE WESENTLICHEN ERFOLGSFAKTOREN:

- Ein starker Implementierungspartner, der die eigenen Ideen und Umsetzungswünsche unterstützt.
- Auswahl einer skalierbaren Lösung mit vorteilhafter Datenhaltung und Integrationsmöglichkeiten.



Die Ansprechpartner

ALL FOR ONE CUSTOMER EXPERIENCE

Kaiserswerther Straße 115
D-40880 Ratingen

Johannes Preiß
Director Sales

T +43 316 42 410 054 31
johannes.preiss@all-for-one.com

LINDAUER DORNIER GMBH

Rickenbacher Str. 119
88131 Lindau

