



„Ausschlaggebend für die Entscheidung für bürger INDUSTRY waren die Microsoft-Office-Anbindung, die Multicompanyfähigkeit, die Customizingmöglichkeiten, die Unabhängigkeit mit einer eigenen Entwicklungsumgebung sowie die Option, exportorientierte Prozesse abzubilden.“

**Clemens Güntert**  
**SCHWANOG Siegfried Güntert GmbH**

## **Initiative Mittelstand Innovationspreis-IT 2011**

# Sehr geehrte Jury,

im letzten Jahr bewarben wir uns mit KW automotive GmbH und den Produkten bäurer TRADE und bäurer INDUSTRY mit einem besonderen Anwendungsfall und einer Vermischung der Branchen. Da beide Systeme auf einem Programmcode beruhen, wollen wir nun mit bäurer INDUSTRY unsere besonderen Fähigkeiten speziell in der diskreten Fertigung präsentieren!

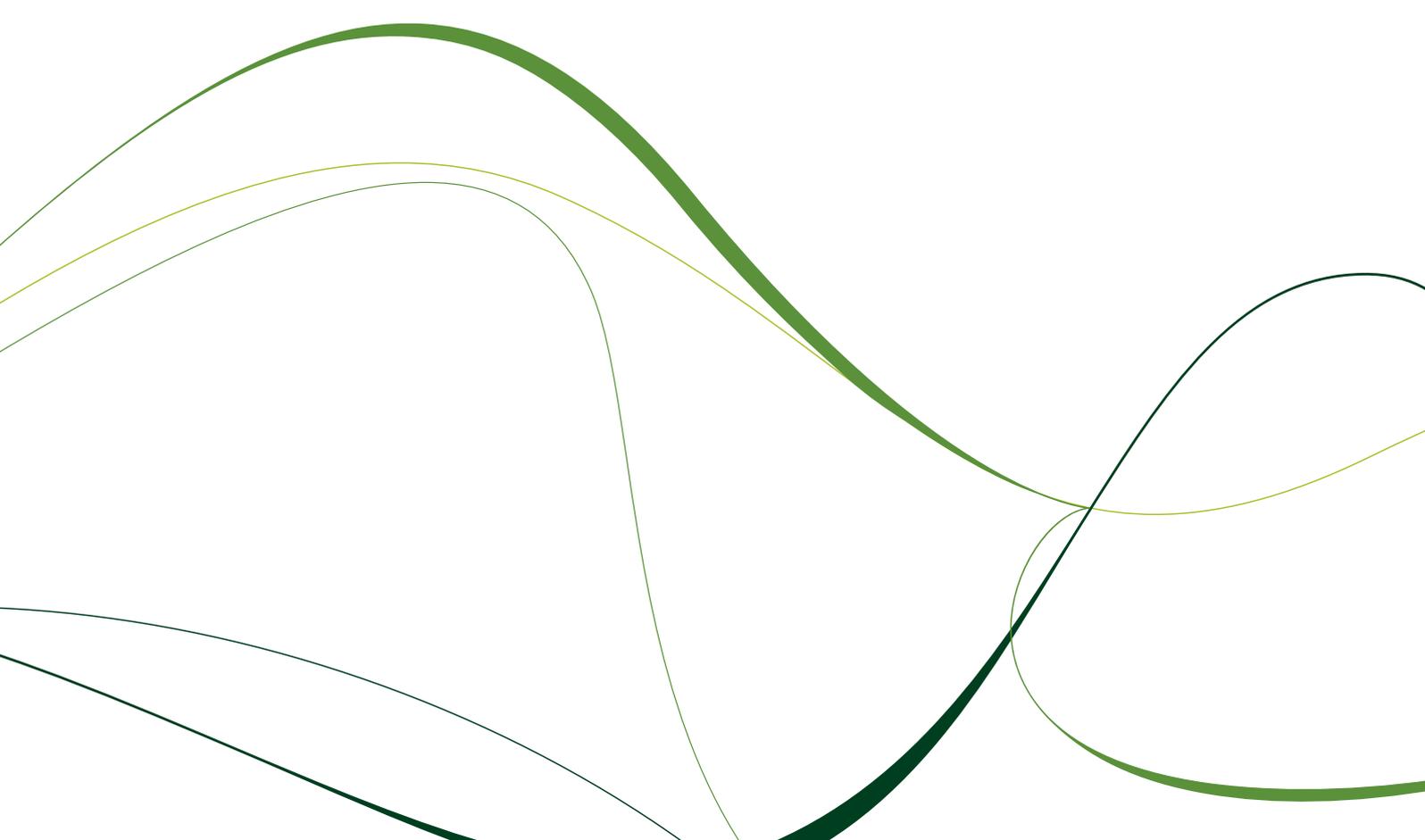
„Unser Unternehmen, die SCHWANOG Siegfried Güntert GmbH (gegr. 1946) ist Hersteller von Formwerkzeugen, Einsteckwerkzeugen, Formplatten, Profilverkzeugen und Formplatten. Ziel der 60 Mitarbeiter ist es, unseren Kunden mit kundenspezifischen Lösungen einen überragenden Vorteil in puncto Produktivität, Standzeit und Schnelligkeit zu eröffnen. Für uns typische Losgrößen sind 3 bis 50 Profilverkzeuge pro Auftrag. Heute gilt SCHWANOG mit seinem Team qualifizierter Spezialisten als einer der führenden Anbieter in Europa und vielen weltweiten Technologiemarkten.

Eigene Tochtergesellschaften in Frankreich und den USA sowie Satelliten-Fertigungen in wichtigen Auslandsmärkten sind Ausdruck einer internationalen Strategie.“  
Clemens Güntert, Geschäftsführer  
SCHWANOG Siegfried Güntert GmbH

Das also sagt unser Kunde. Was wir Ihnen sagen, erleben Sie auf den folgenden Seiten – Viel Spaß beim Lesen!

Mit freundlichen Grüßen

**Sage bäurer GmbH**





# Inhalt

Einführungsmethodik .....	04
Kundennutzen .....	06
Ergonomie .....	08
Technologie .....	09
Integrationsfähigkeit .....	10
Qualifizierung und Support .....	11
Öffentlichkeitsarbeit und Kundenkommunikation .....	13

# Einführungsmethodik

Die Einführung der ERP-Lösung bei SCHWANOG wurde durch das bewährte Projektvorgehensmodell von Sage bäurer unterstützt: Ein Handwerkszeug, das in keinem Projekt fehlen darf.

Die drei Phasen des Projektvorgehensmodells von Sage bäurer tragen dazu bei, alle beteiligten Personen zur richtigen Zeit und zu den richtigen Themen zusammenzubringen. Die Kontrolle und Übersicht über das Projekt gehen so nie verloren und das Ziel bleibt immer vor Augen!

## Phase 1: Planung

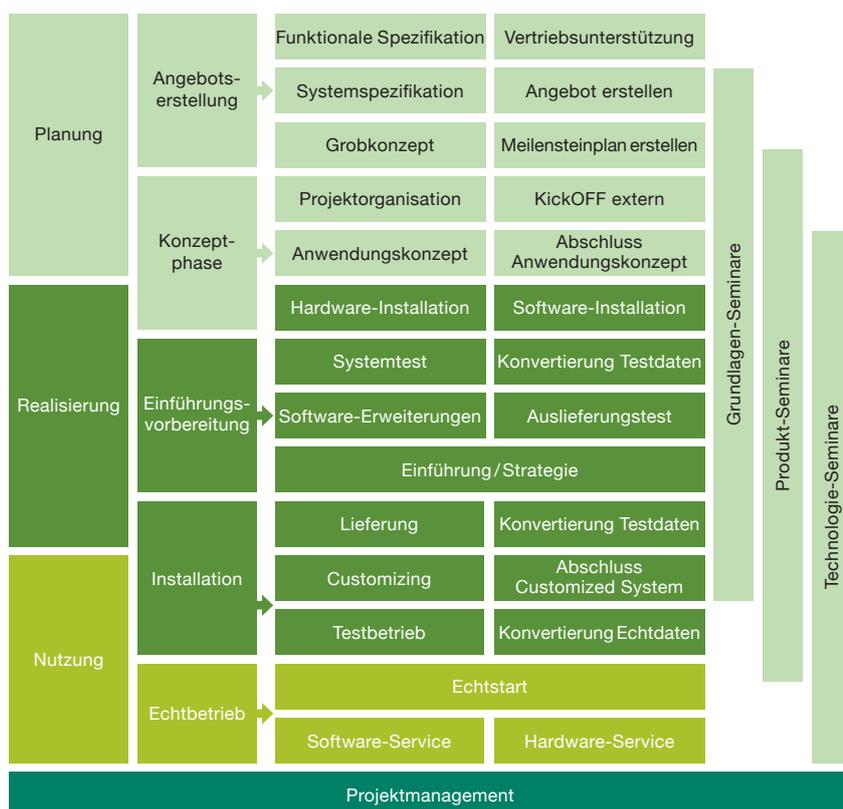
Zu Beginn des Projektes wurden im Projektteam von SCHWANOG und Sage bäurer gemeinsam die Projektziele definiert. Neben der umfangreichen Branchenfunktionalität, die bäurer INDUSTRY mit sich bringt, war Flexibilität in der Gestaltung von Masken für SCHWANOG sehr wichtig, da eigene Vorstellungen im kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) zukünftig sofort und selbst umgesetzt werden sollten. Eingeführt wurde deshalb das Paket bäurer INDUSTRY zusammen mit der Entwicklungsumgebung.

## Phase 2: Realisierung

In der Einführungsphase wurde auf das bewährte Key-User Schulungskonzept zurückgegriffen. Hierbei werden Mitarbeiter ausgewählt, die als Vertreter für einen Bereich intensiv geschult und gefördert werden. Diese Mitarbeiter sind als Multiplikator für Schulungsinhalte zu sehen und dienen deshalb intern als Ansprechpartner in allen relevanten Fragen rund um einen bestimmten Bereich. Nach erfolgreicher Konvertierung der Altdaten, einem Customizing, erstem Testbetrieb und der Abnahme des Systems standen die Weichen für den erfolgreichen Echtstart.

## Phase 3: Nutzung

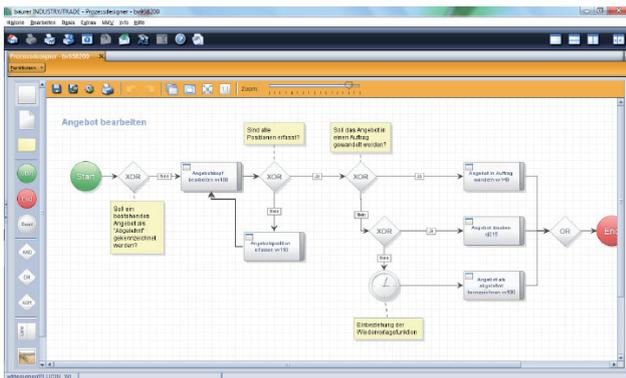
Dank des Projektvorgehensmodells wurde sorgfältig geplant und umgesetzt, die formulierten Projektziele erreicht und damit die Nutzung eingeleitet. Mit der erfolgreichen Inbetriebnahme endet jedoch nicht die Zusammenarbeit, sondern auch während der Nutzungsphase ist je nach Bedarf eine kontinuierliche Begleitung durch den ERP-Anbieter sinnvoll. So werden aktuell Überlegungen angestellt, bäurer INDUSTRY auf mobilen Endgeräten einzusetzen, um damit die internen Logistikprozesse zu verbessern.



## Einführungsmethodik

Der Erfolg von SCHWANOG gründet sich auf einer großen Produktvielfalt mit Schwerpunkt auf individuellen Anforderungen und einem besonders hohen Anspruch an Serviceleistungen gegenüber seinen Kunden. Diese grundlegende Ausrichtung muss sich auch in der Systemlandschaft und hier besonders im ERP-System widerspiegeln! Mit Hilfe des Moduls „Prozessdesigner“ von bäurer INDUSTRY können Geschäftsprozesse im System modelliert und jedem Mitarbeiter transparent dargestellt werden. Auf diese Weise ergeben sich erhebliche Vorteile, auch ohne ein separates und kostenintensives Spezialprodukt von anderen Herstellern erwerben zu müssen. Besonders in der Einführungsphase ist die

Dokumentation von Geschäftsprozessen von großem Wert, weil dadurch Missverständnisse unter den Mitarbeitern vermieden und festgelegte Absprachen klar kommuniziert werden. Bei der Modellierung dient ein Referenzprozessmodell als Ausgangsbasis für die Festlegung unternehmensspezifischer Abläufe. Man fängt also nicht bei Null an, sondern kommt sehr schnell zu einem Ergebnis. Hinzu kommt eine Workflowsteuerung, die in das Referenzprozessmodell integriert ist und damit die wirkliche Praxis widerspiegelt.



Prozessdesigner

# Kundennutzen

Wenn man in Europa und vielen weltweiten Technologiemarkten als führender Anbieter gilt, muss die ERP-Lösung zwangsläufig einen extrem hohen Anspruch an Prozessqualität, -effizienz und -sicherheit erfüllen. Die Steuerung aller dafür entworfenen Unternehmensprozesse wird stark eingeschränkt, wenn die Software nicht mitspielt. Eine besonders flexible und leistungsfähige ERP-Lösung hingegen kann eine entsprechende Unternehmensphilosophie umfassend unterstützen.

„Da wir kundenspezifische Lösungen anbieten, sind ein guter Service und eine enge Zusammenarbeit mit dem Kunden unerlässlich. Hierauf sind nicht nur unsere Mitarbeiter, sondern auch unsere sämtlichen Systeme ausgerichtet. Mit seiner Mehrsprachigkeit und hoher Flexibilität in Sachen Reportdesign sowie seinen umfangreichen Customizing- und Programmiermöglichkeiten ist Sage mit seinem ERP-System ein verlässlicher Partner.“, so Clemens Güntert.

## Mehrsprachigkeit und Multicompany

Die Mehrsprachigkeit in der Anwendung lässt auch international agierende Unternehmen zusammen mit der Lösung weiter wachsen. Alle Unternehmen unter einem Dach arbeiten mit einem zentralen ERP-System, eine bunte IT-Landschaft wird so vermieden. Auch für Auswertungen und Konsolidierungen geschäftsrelevanter Zahlen ist die Datenbasis lediglich eine – und damit die Auswertung verlässlich und einfach zu realisieren. Das bürger INDUSTRY bildet mehrere Mandanten in einer Datenbank ab und enthält darüber hinaus die Sprachversionen deutsch, englisch, französisch, tschechisch, polnisch, ungarisch, russisch und in Kürze auch italienisch. Weitere Sprachen können auf Anfrage implementiert werden. Am Beispiel russisch ist schon erkennbar, das technisch die Grundlage für alle Sprachen mit Sonderzeichen gelegt ist. Wenn also jemand in China ein Werk aufmachen möchte, und die Mitarbeiter unbedingt chinesisch anstatt englisch im System lesen sollen, dann können wir das sicherstellen.

## Customizing und Unabhängigkeit

Kleine Losgrößen und eine große Produktvielfalt bergen potenziell einen extrem hohen Verwaltungsaufwand für den Anwendungsfall bei SCHWANOG. Ein Team aus qualifizierten Spezialisten meistert diese Aufgabe jedoch von der Konstruktion bis zur termingerechten Auslieferung täglich aufs Neue. Dabei konzentrieren sie sich auf ihre Kernkompetenz und nicht auf die Software! Lediglich der Netzwerk- und Systemadministrator Hr. Brandi kümmert sich um die gesamte EDV und setzt dabei auch Verbesserungen oder Erweiterungen im eigenen Haus um. An seinem Arbeitsplatz ist die BOA Entwicklungsumgebung mit den Entwicklungswerkzeugen Eclipse und JasperReports eingerichtet. Dies ermöglicht ihm, bestehende Masken zu verändern oder gar komplett neue Masken und Funktionalitäten aufzusetzen. Der Gestaltung individueller Abläufe im Haus SCHWANOG sind daher kaum Grenzen gesetzt.

Aktuelles Beispiel: „Im Bereich aller Arbeitsplätze in der Fertigung sind großformatige Flachbildschirme installiert. Über diese Bildschirme wird die Auftragsreihenfolge für die Maschinenbediener am jeweils aktuellen Bearbeitungsschritt visualisiert. Wird die Priorität der Reihenfolge von der Auftragssteuerung verändert, ist dies in Echtzeit erkennbar und hat sofortige Wirkung. Damit kann je nach Auftragsituation noch schneller Einfluss auf individuelle Kundenbedürfnisse genommen und auch die Durchlaufzeiten nochmals optimiert werden.“, so Daniel Brandi, Systemadministrator SCHWANOG.



## Kundennutzen

Mittels SVN-Server von Sage hat Hr. Brandi dabei immer den neuesten Stand der Programmquellen vorliegen, umgekehrt hat der Support von Sage bäurer bei Anpassungsproblemen auch immer die Möglichkeit zu helfen! Davon abgesehen bietet bäurer INDUSTRY zahlreiche Customizing-Möglichkeiten, die nicht den Einsatz der Entwicklungsumgebung erfordern. Die Ereignissteuerung, Masken- und Feldeigenschaften, Doppelklickfunktionen, Tooltips, Entscheidungstabellen und noch einige Features mehr bilden eine Systemeinstellung, die bei einem Releasewechsel 1 zu 1 bestehen bleibt!

### Micro-User

Die Firma SCHWANOG hat an verschiedenen Stellen in der Produktion bäurer INDUSTRY Terminals für die Mitarbeiter in der Produktion aufgestellt. An diesen Stellen führen die Mitarbeiter der Produktion die Rückmeldung von Produktionsaufträgen durch – welche als Funktionalität übrigens im Standardumfang enthalten ist. Da für diesen Anwendungsfall nur eine sehr begrenzte Systemfunktionalität genutzt wird, kommen keine Full-User-, sondern sogenannte Micro-User-Lizenzen zum Einsatz. Der Unterschied liegt im Preis: Nur 50% einer normalen Full-User Lizenz werden fällig und ein professionelles BDE-System mitsamt der dazu zusätzlich notwendigen Hardware entfällt als Investitionssumme.

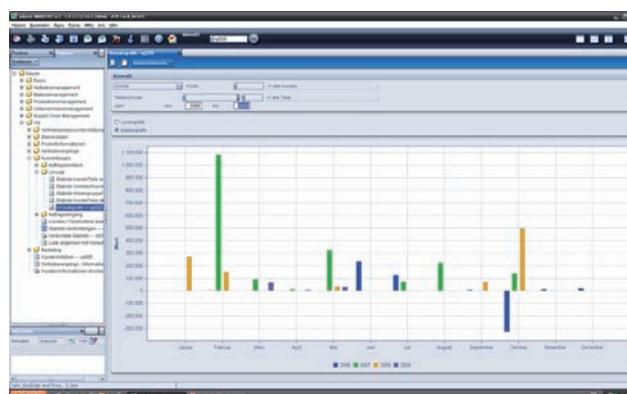
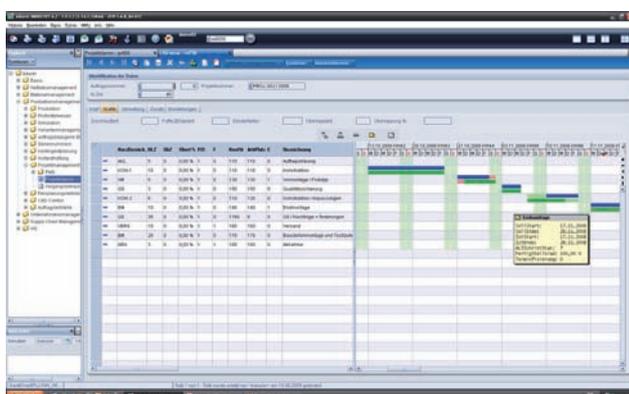
Rückmeldung und Arbeitsvorrat  
in der Produktion



# Ergonomie

Neben den funktionalen Anforderungen an die ERP-Lösung spielte für SCHWANOG auch die Benutzerergonomie eine große Rolle. Aufgrund der Bedienerfreundlichkeit der bäurer-Lösung wurde diese von Beginn an akzeptiert und gut angenommen.

„Aufgrund der meist kleinen Fertigungslose und der sehr kurzen Durchlaufzeiten ist das gesamte System darauf ausgerichtet, dass alle User mit möglichst wenig Klicks und Eingaben möglichst schnell ihre Arbeit erledigen können“, so Clemens Güntert.



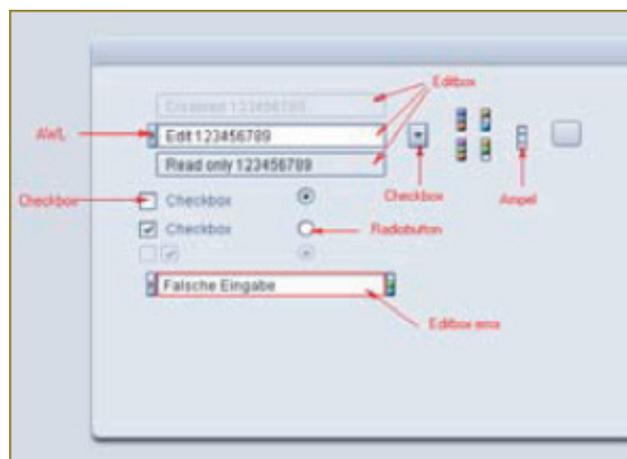
Optik der Oberfläche

## Entwicklung des BOA User Interface

Das User Interface Design für die BOA-Plattform wurde von Sage bäurer in Zusammenarbeit mit der C|U|P GmbH aus Stuttgart realisiert.

C|U|P löste diese Aufgabe in mehreren Entwicklungsstufen, in denen unterschiedliche Aspekte des UI entwickelt wurden. Eine zentrale Methode war das Prototyping. Interaktive UI-Prototypen wurden unabhängig von der eigentlichen Applikationsentwicklung erstellt. Mit diesen Prototypen konnten Arbeitsergebnisse bereits in frühen Stadien mit Partnern und Kunden diskutiert werden. Damit wurde auch sichergestellt, dass die Anforderungen der Kunden im Zentrum der Entwicklung des User Interfaces standen.

Im ersten Schritt wurden aktuelle Trends im Bereich von User Interfaces und deren Auswirkungen analysiert. Beispielsweise sei hier Microsoft Vista genannt. Das neue Design ist gekennzeichnet durch Verwendung glänzender Oberflächen, starker Kontraste und Elemente mit deutlicher 3D-Wirkung. Zielsetzungen bei der Fortentwicklung des Oberflächen-designs waren eine bessere Raumausnutzung und Gebrauchstauglichkeit sowie die verstärkte Nutzung kontextsensitiver Funktionen. Hierzu wurde eine maskenbezogene Toolbar geschaffen, die maskenspezifische Icon-Buttons und



Styleguide der Oberfläche

kontextsensitive Funktionen innerhalb von Dropdown-Menüs beinhaltet. Ein weiteres Ziel war es, Status und Modi von Screenelementen deutlich unterscheidbar zu kennzeichnen. Für das parallele Arbeiten mit mehreren Masken lassen sich verschiedene Layouts wählen, mittels derer die Aufteilung des Fensters in verschiedene Arbeitsbereiche definiert wird.

# Technologie

Kriterien wie Offenheit und Flexibilität stehen bei der Auswahl eines ERP-Systems zunehmend im Mittelpunkt. Nicht weiter überraschend, dass die bürger open access Plattform bei vielen Anwendern erste Wahl ist, denn sie bietet Investitionsschutz.

Die Plattformstrategie von Sage bürger setzt konsequent auf Offenheit, Unabhängigkeit und Kontinuität. Die Kunden profitieren von aktuellen Entwicklungen z. B. im Bereich Service-orientierter Architekturen (SOA) und riskieren keine radikalen Technologiebrüche bei Release-Wechseln. Dank Plattformunabhängigkeit und der konsequenten Nutzung offener Standards können Betriebssystem, Datenbanken und Applikationsserver frei gewählt werden. Für den Anwender werden unangenehme Lock-in-Situationen vermieden.

Als Betriebssystem kann Linux, Windows oder Mac OS eingesetzt werden. Gleiches gilt für die Datenbanken, wo eine breite Palette von Systemen von Oracle über Informix bis hin zu MS SQL unterstützt wird. Die Unterstützung von Open Source-Technologien bietet die Möglichkeit, die Total Cost of Ownership der ERP-Lösung signifikant zu senken.

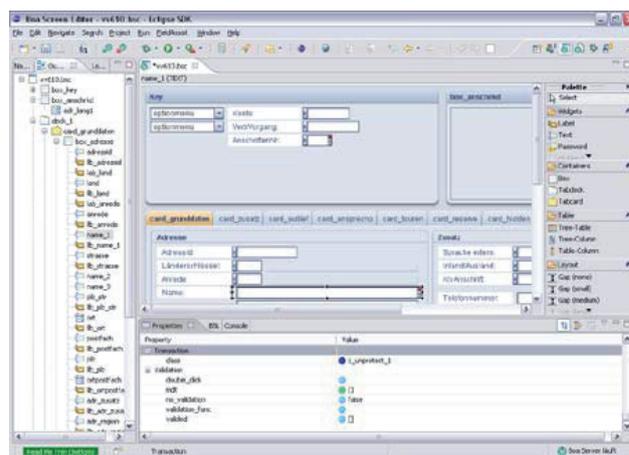
Sage bürger hat die Technologie der ERP-Plattform über die Jahre konsequent fortentwickelt: Ausgehend von der klassischen Client/Server-Architektur wurde 2004 mit der „dynamic“-Generation erstmals eine komplett Web-basierte Lösung vorgestellt, deren Grundlage eine dreischichtige, serverzentrierte Architektur mit einem Rich Internet Client bildete. Bürger open access stellt mit einer modularen, durchgängig Java-basierten Laufzeitumgebung auf dem Server sowie einer in Eclipse integrierten Entwicklungsumgebung die nächste Evolutionsstufe dar – und setzt gleichzeitig Maßstäbe bei der Offenheit und Flexibilität von ERP-Architekturen. Der webbasierte Client der Plattform erfordert keine lokale Installation, Niederlassungen und Außendienst können flexibel auf diese zentrale Software zugreifen.

Mit Eclipse als Basis für die optionale Entwicklungsumgebung erhalten die Kunden ein Werkzeug, welches sie während des kompletten Entwicklungszyklus unterstützt. Dies gibt den Anwendern die Möglichkeit, den Standardumfang ihrer ERP-Lösung eigenhändig um spezielle Funktionalitäten zu erweitern, was die Lösung funktional up-to-date hält. Dem Anwender bietet sich dadurch die Möglichkeit selbst Anpassungen und Erweiterungen am System vornehmen zu können.

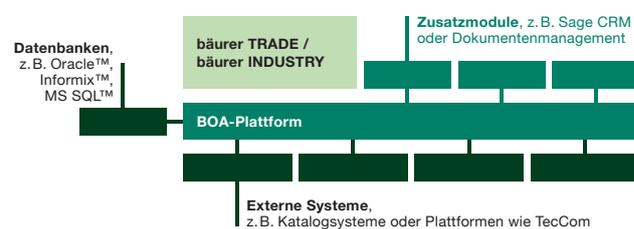
„Da wir kundenspezifische Lösungen anbieten, sind ein guter Service und eine enge Zusammenarbeit mit dem Kunden unerlässlich. Hierauf sind auch sämtliche Systeme ausgerichtet. Mit seiner Mehrsprachigkeit und hohen Flexibilität in Sachen Reportdesign sowie seinen großen Customizing- und Programmiermöglichkeiten ist Sage mit seinem ERP-System ein verlässlicher Partner.“, so Clemens Güntert.

Die Business-Logik der Applikation bürger INDUSTRY ist in einer Skriptsprache entwickelt, die innerhalb der Java VM ausgeführt werden kann. Sie ist weitestgehend abwärtskompatibel zu der in früheren Releases eingesetzten 4GL-Sprache. Für den Anwender ist damit, trotz des vollzogenen Technologiewechsels, die Releasefähigkeit gegeben. Viele Anforderungen sind auch allein per Customizing umsetzbar. So lassen sich beispielsweise alle Feld- und Maskeneigenschaften auf Benutzer-, Gruppen- oder Mandantenebene per Customizing frei definieren. Per Ereignissteuerung kann der Anwender aus den Programmen heraus Funktionen auslösen oder Workflows anstoßen. Über das serienmäßige Data-Dictionary ist außerdem die Releasefähigkeit von Anpassungen auf Datenbankebene sichergestellt.

Die XML-basierte Reporting-Komponente basiert auf dem strikten Prinzip der Trennung von Datenaufbereitung und Layout. Daher können Daten in einer Vielzahl unterschiedlicher Ausgabeformate ausgegeben werden. Außerdem lassen sich flexibel weitere Tools für die Weiterverarbeitung der XML-Daten anbinden.



Oberfläche der Entwicklungsumgebung



# Integrationsfähigkeit

Die Fähigkeit, die ERP-Lösung flexibel zu erweitern, weitere Unternehmensanwendungen nahtlos einzubinden und für alle Standorte und Mitarbeiter technisch verfügbar zu machen war für SCHWANOG ein wesentliches Entscheidungskriterium. So profitiert SCHWANOG von der Offenheit der Technologieplattform der Sage bärer-Software. Deren SOA-Fähigkeit ermöglicht es, flexibel weitere Systeme mit der ERP-Lösung zu integrieren.

## Lagerlogistik

Mit dem zentralen ERP-System haben alle Sachbearbeiter direkten Zugriff auf die nötigen Informationen aus gekoppelten Systemen wie z. B. das d.3 Archivsystem oder die Hänel-Lagerliftsysteme. Durch die BOA-Plattform, die technologische Basis von bärer INDUSTRY, profitieren Unternehmen wie SCHWANOG von den aktuellen technologischen Entwicklungen im Bereich serviceorientierter Architekturen sowie der Nutzung offener Standards im Bereich Java und XML.

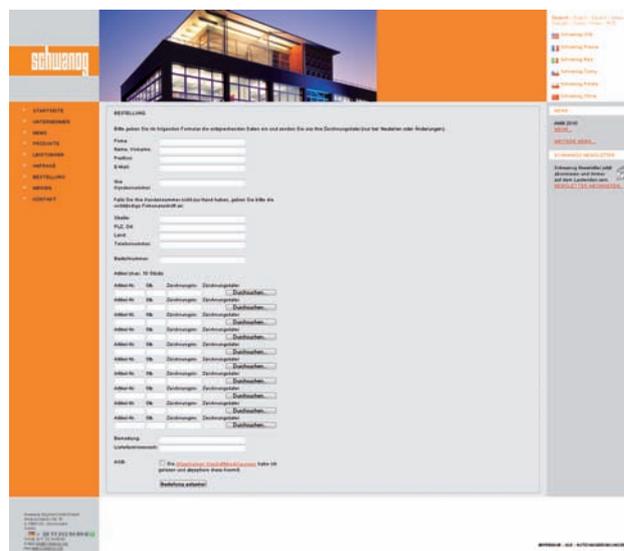
## Einige weitere Einsatzbeispiele im Unternehmen SCHWANOG

### Anbindung Außenstellen

Durch Webfähigkeit von bärer INDUSTRY ist die Verfügbarkeit der Anwendung nur einen Internetanschluss weit entfernt. Damit ist der Zugriff auf alle relevanten Daten ebenso sichergestellt wie der Einfluss in den Prozess. Beispielsweise können Vertriebsmitarbeiter bei einem Kundenbesuch direkt Angebote oder gar Aufträge erstellen, Informationen zu bestehenden Aufträgen einsehen und Stammdaten pflegen. Darüber hinaus sind ganze Niederlassungen ohne zusätzliche Installation vor Ort direkt mit dem System verbunden. „Unsere Niederlassungen in USA und Frankreich sind direkt via VPN-Verbindung an unseren ERP-Server angebunden und auch unsere Außendienstmitarbeiter in Deutschland und Tschechien arbeiten via VPN mit bärer INDUSTRY.“, so Clemens Güntert.

### Online Anfrage- und Bestellsystem

„Auf Wunsch zahlreicher Kunden haben wir ein Anfrage- und Bestellsystem im Internet installiert. Damit bieten wir noch mehr Service, Komfort und Schnelligkeit in unserer Zusammenarbeit.“, so Clemens Güntert.



Aufruf über den Internet-Browser

# Qualifizierung und Support

Fundiertes Prozessverständnis sowie kurze Wege dank direkter Ansprechpartner sind zwei entscheidende Grundlagen für eine erfolgreiche partnerschaftliche Zusammenarbeit in der Projekteinführungsphase. Sage bäurer bietet SCHWANOG bis heute die Qualifizierung und den Support, mit dem jeder User den maximalen Nutzen aus seiner Lösung zieht.

## Qualifizierung

Sage bäurer ist überzeugt vom praktischen Nutzen, den die umfassende und kontinuierliche Schulung der eigenen Consulting-Mitarbeiter dem Kunden bringt. In zahlreichen Projekten hat es sich erwiesen: Nur fundiertes Wissen der Mitarbeiter bezüglich der Funktionalitäten des branchenspezifischen Softwaresystems bäurer INDUSTRY macht es möglich, alle Prozesse innerhalb eines Projektes mit hoher Flexibilität abzubilden. Dass dies auch bei SCHWANOG der Fall war, dokumentiert die generelle Zufriedenheit des Kunden mit der Art der Zusammenarbeit. Die Consulting-Mitarbeiter von Sage bäurer gingen bei der Einführung Hand in Hand mit der SCHWANOG Siegfried Güntert GmbH vor, deren Mitarbeiter direkten Einfluss auf die endgültige Lösung hatten. Dass die internen Prozesse verstanden wurden gab SCHWANOG in dieser frühen Phase der Zusammenarbeit zusätzliche Sicherheit. Ein wichtiger Faktor war, dass vom Start weg direkte Ansprechpartner zur Verfügung standen und immer die passende Lösung für auftretende Fragestellungen gefunden wurde.

Die Sage bäurer Anwendungsberater bringen ihre betriebswirtschaftlichen und rechtlichen Grundlagen laufend auf den neuesten Kenntnisstand, um zukünftige Anforderungen eines Kunden an die Software in einem entsprechenden Rahmen umsetzen zu können. Hingegen sind die Schulungen innerhalb eines Kundenprojektes von verschiedenen Faktoren abhängig. Generell achtet Sage bäurer darauf, dass alle Key User in den Gesamtprozess eingewiesen und geschult werden. Das in den Schulungen gewonnene Wissen wird von den Key Usern anschließend an alle End User für den jeweiligen Einzelprozess weitergegeben.

Weiterhin bietet Sage bäurer mit der Sage Academy jedem Kunden die Möglichkeit, seine eigenen Mitarbeiter stetig zu bestimmten Themen der Anwendung in einem Schulungszentrum zu fördern. Von Grund- und Fortgeschrittenkursen einzelner Module im ERP-System bis hin zu Seminaren zur Entwicklungsumgebung mit Tipps und Tricks zum programmieren ist eine Angebotspalette verfügbar, die auch auf Bedarfsmeldungen von Kunden hin ständig erweitert wird.

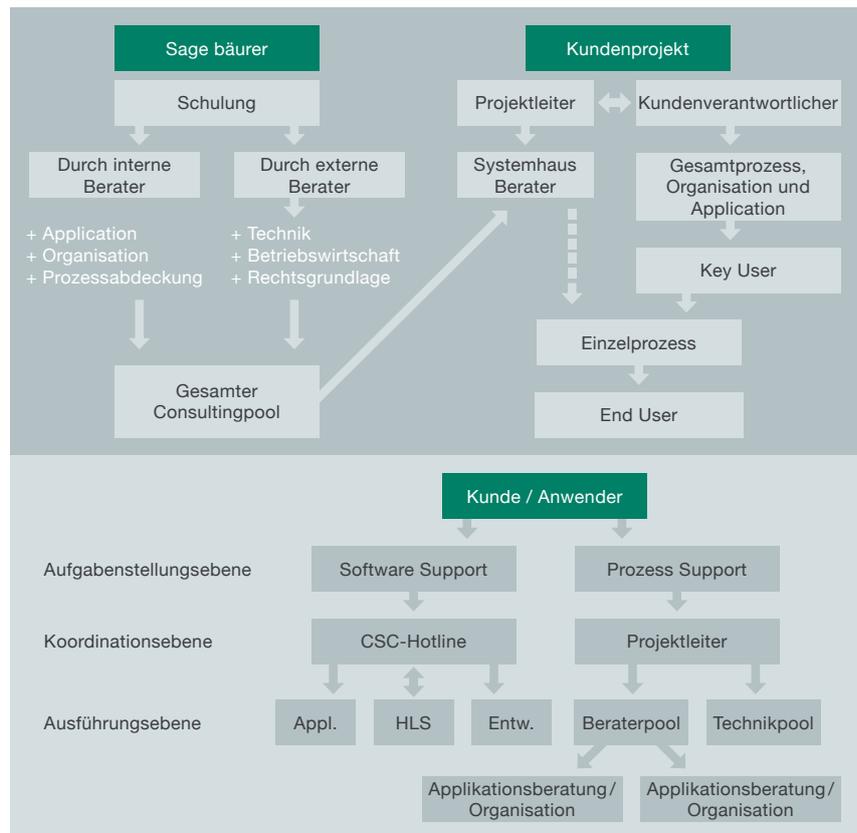
Unser allerneuestes Hilfsmittel ist das Sage Schulungstool, welches dafür vorgesehen ist, individuelles Schulungsmaterial zu erstellen – von Sage bäurer und von den Kunden selbst. Diese Lerneinheiten können mit relativ wenig Aufwand selbst erstellt und zukünftig direkt im Produkt zur Verfügung gestellt werden. Unser Referenzprozessmodell im Prozessdesigner wird mit von uns erstellten Lerneinheiten angereichert. Zu bestimmten Themen wie beispielsweise KANBAN werden im System Funktionalitäten zur anschließenden Anwendung vorgestellt. Neben der detaillierten Prozessbeschreibung und –workflowsteuerung ist dies ein weiterer Mehrwert, der direkt im System enthalten ist. Dieses Tool ist in seiner Gesamtheit aktives Lernmaterial und Steuerungsinstrument zugleich.

## Qualifizierung und Support

### Support

Auch direkte Ansprechpartner können ein Problem nicht immer vermeiden: Der Kunde bzw. Anwender mit seinen vielfältigen Anforderungen weiß nicht immer, mit welchem Problem er sich an welche Person wenden soll. Einer der Schlüsselfaktoren des Supports ist deshalb die intensive Kommunikation auf der Koordinationsebene. Ein geschulter Koordinator aus dem Customer-Support-Center (CSC) von Sage bäurer kann dem Anwender die Entscheidung des Meldewegs erleichtern oder sogar abnehmen. Unabhängig von der Problemstellung ist gewährleistet, dass eine Fachzuordnung erfolgt – mit der Konsequenz, dass sich der Anwender ernst genommen und verstanden fühlt.

Die Kommunikation zwischen CSC und dem Projektleiter des Kunden ist daher entscheidend, um die gemeldete Problemstellung zentriert und in einer hohen Effizienz abzarbeiten. Die qualifizierte Bearbeitung in den jeweiligen Fachgebieten ist durch Abgrenzung und Zuweisung aus der Koordinationsebene in der Ausführungsebene gesichert. Außerdem stellt Sage bäurer seinen Anwendern bei Bedarf jederzeit individuelle Ressourcen aus dem Berater- oder Technikpool für einen Einsatz vor Ort zur Verfügung.



Obere Grafik: Qualifizierung | Untere Grafik: Support Konzept

# Öffentlichkeitsarbeit und Kundenkommunikation

Ja, es wird Anzeigen und Pressemeldungen geben, keine Frage, Mailings und Telefonakquise. Aber neben diesem „Standard“ ist es vor allem die Nähe und Transparenz zwischen Kunden, Interessenten und Herstellern, die uns auszeichnet. Die Verbundenheit, die dabei durch die intensive Betreuung entsteht, bringt unsere Kunden zu Aussagen wie „Genau wie ich meine Frau wieder heiraten würde, würde ich mich auch wieder für Sage bäurer entscheiden“. Was für viele wie ein erdichteter Werbeslogan erscheint, sind ehrliche, oft emotionale Aussagen.

Diese Nähe, diese „Community“, fördern wir durch Maßnahmen, die so manchen Interessenten erstaunen.

## Branchen-Treffs

Die Branchen-Treffs sind eine solche Maßnahme. „Blick hinter die Kulissen“ könnte die Unterschrift dazu sein. Wir laden Kunden und Interessenten gemeinsam zu einem unserer Kunden ein. Dort können Sie unsere Produkte live im Einsatz sehen, direkt mit dem Anwender sprechen und sich über Nutzen, Anforderungen und Lösungen austauschen – in sinnvollen, kleinen Gruppen mit maximal 30 Teilnehmern. Zwei bis drei Themenstellungen sind jeweils Schwerpunkt einer solchen Veranstaltung – und meist ergeben sich fruchtbare Diskussionen unter den Teilnehmern, es werden Tipps ausgetauscht und Ratschläge auch von Teilnehmer zu Teilnehmer gegeben. Dass der Kunde, der sein Unternehmen hier präsentiert, auch noch seinen „Mitbewerbern“ seine heiligen Produktionshallen zeigt – das ist so ein Moment des Erstaunens für viele Interessenten, die meist schon nach dem nächsten Termin fragen, wenn sie sich nach einem solchen Tag verabschieden.

Branchen-Treff bei der EROWA AG in Büron/  
Schweiz – Hersteller von Spann-, Mess- und  
Beladesystemen.



## Öffentlichkeitsarbeit und Kundenkommunikation

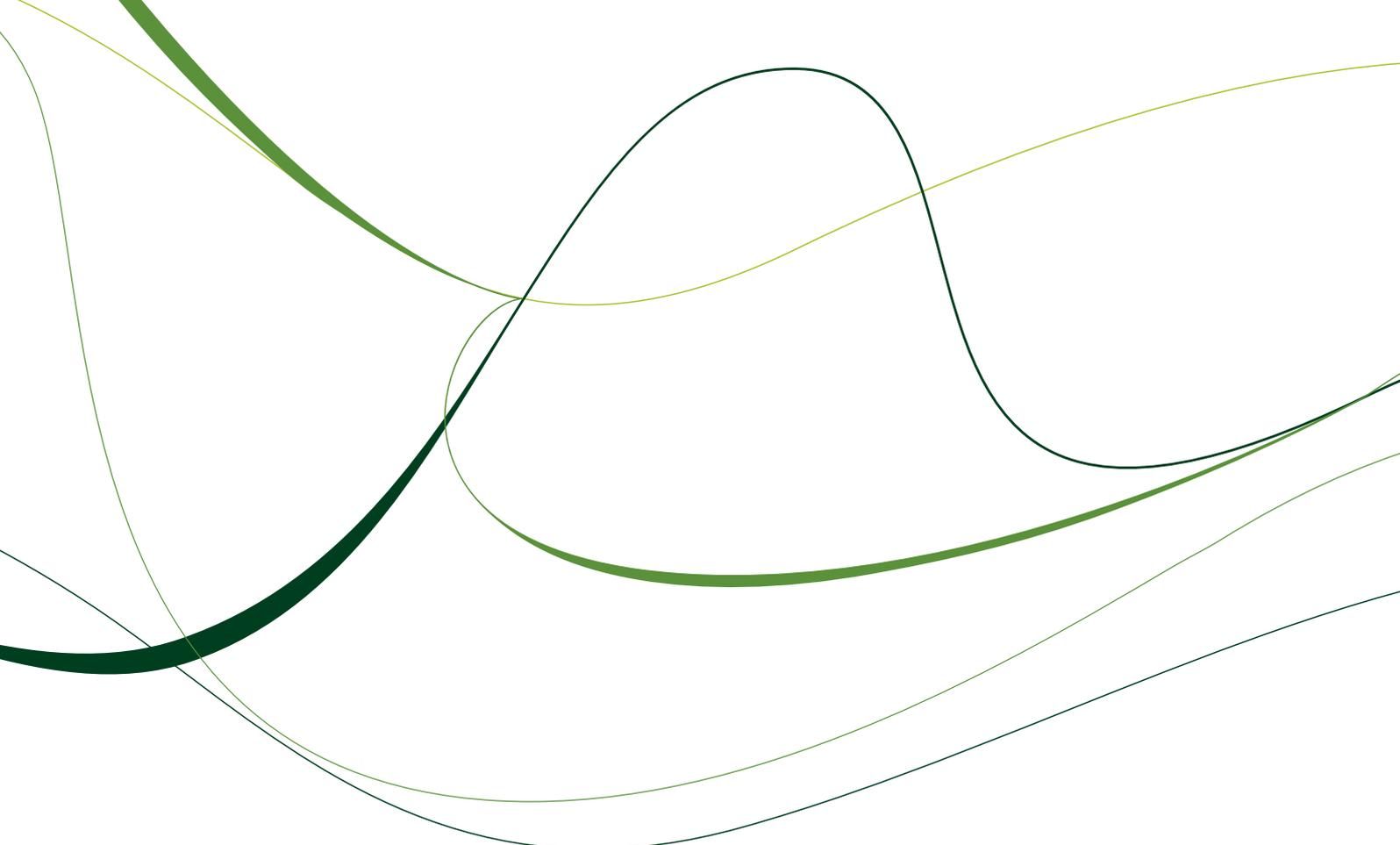
### Arbeitskreis

Tiefer in das Produkt geht es bei unseren Arbeitskreisen mit unseren Kunden. Im September 2010 haben wir erstmalig ein solches Treffen veranstaltet. Moderiert durch Spezialisten aus unserer Produktplanung wurden konkrete Anforderungen aus der Praxis besprochen und Lösungsansätze diskutiert. Diese Veranstaltung dient als Hinweis für Verbesserungspotenziale im Produkt, aber im Vordergrund steht auch hier wieder der Austausch unter den teilnehmenden Unternehmen und mit dem Hersteller. Viele Anregungen zu gleichen oder ähnlichen Problemstellungen werden neben den eigentlichen Diskussionsthemen in Pausen und Abendveranstaltungen rege besprochen. Persönliche Kontakte werden geknüpft, um auch nach der Veranstaltung weiterhin Kontakt zu pflegen. Diese Veranstaltungsart ist bei den Teilnehmern sehr positiv angekommen und wird deshalb zukünftig weiter bestehen bleiben.

### Entwicklertage

Und um mit dem „Tiefer“ noch weiter zu gehen, wird es im Oktober diesen Jahres die „Entwicklertage 2010“ geben. Die Kunden, die mit Hilfe unserer Entwicklungsumgebung für sich selbst entwickeln und eigene Zusatzanforderungen umsetzen, werden direkt durch unsere gesamten Mitarbeiter der Entwicklung intensiv unterstützt und angeleitet. Damit werden die Entwicklertage zur Plattform für besondere technische Fragestellungen und Interessen. Ziel dieser Veranstaltung ist es, ein lehrreiches Programm für die EDV-Mitarbeiter zu bieten und den Community-Gedanken unter den Teilnehmern zu fördern, denn die Entwicklertage leben auch davon, dass die entsprechenden Spezialisten aus den unterschiedlichen Unternehmen eigene Ideen, Lösungsansätze oder gar fertige Masken und Programme untereinander teilen – so geben wir unseren Kunden durch diese Unabhängigkeit die Möglichkeit, eigenständig auf Anforderungen und Problemstellungen im Unternehmen zu reagieren. Der Mehrwert für alle Teilnehmer liegt auf der Hand!





Sage bäurer GmbH | Auf der Steig 6 | D-78052 VS-Villingen  
Tel. +49 (0) 7721 99 80-0 | Fax +49 (0) 7721 99 80-200  
mittelstand@sage.de | [www.sage.de/mittelstand](http://www.sage.de/mittelstand)