

Bosch Packaging Technology

# Hohe Datenqualität für die 360-Grad-Sicht auf den Kunden

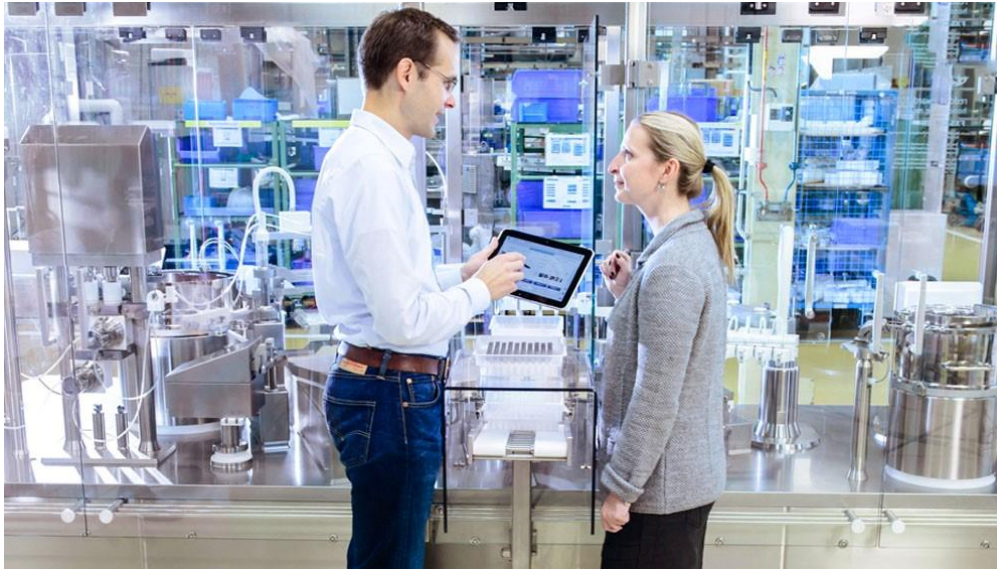


Der Bosch-Geschäftsbereich Packaging Technology mit Sitz in Waiblingen bei Stuttgart ist mit rund 6 200 Mitarbeitern einer der führenden Anbieter von Prozess- und Verpackungstechnik. An mehr als 30 Standorten in über 15 Ländern entwickeln und fertigen hochqualifizierte Fachkräfte Gesamtlösungen für die Pharma-, Nahrungsmittel- und Süßwarenindustrie. Ein umfassendes Service-Portfolio rundet das Angebot ab. Im Geschäftsjahr 2015 betrug der Umsatz 1,3 Milliarden Euro.

**Land:**  
Deutschland

**Branche:**  
Discrete Manufacturing

**Produkte:**  
Microsoft Dynamics CRM  
BizTalk Server



**Bosch Packaging Technology stand vor der Herausforderung, eine heterogene IT-Landschaft mit verschiedenen Systemen an unterschiedlichen Standorten durch ein zentrales CRM-System zu ersetzen. Die Wahl fiel auf Microsoft Dynamics CRM, und die Ergebnisse können sich sehen lassen. Von den Nutzern wird das System sehr gut angenommen. Durch die MS Office ähnliche Nutzeroberfläche konnte Bosch Packaging Technology die Schulungszeiten neuer Mitarbeiter verkürzen und die Datenqualität deutlich erhöhen.**

Wir holen alle Daten ins System, vom Vertrieb über den Service und andere Bereiche, um die 360-Grad-Sicht auf den Kunden herzustellen.

Marc Auchter  
Application Owner CRM  
Bosch Packaging Technology

Technik fürs Leben zu produzieren hat sich Bosch auf die Fahnen geschrieben. Bosch Packaging Technology, der Unternehmensbereich, der sich Prozess- und Verpackungstechnik aller Art widmet, geht hier mit gutem Beispiel voran. Ob Müsliriegel, Joghurt oder Medikamente – Bosch liefert modernste Maschinen für die Herstellung und Verpackung.

„Die Produkte, die durch unsere Maschinen produziert, verarbeitet oder verpackt werden, sind sehr unterschiedlich“, erklärt Marc Auchter, Application Owner CRM bei Bosch Packaging Technology. „In Asien zum Beispiel verpacken Kunden mit unseren Maschinen Mehl in große Beutel; dabei ist nur dieser Schritt des Produktionsprozesses automatisiert.“ Weltweit tätige Pharmaunternehmen wiederum setzen komplette Linien von Bosch für die Herstellung und Abfüllung hochpotenter Pharmazeutika, etwa für die Krebsbehandlung, ein. An mehr als 30 Standorten in über 15 Ländern hat Bosch Packaging Technology Standorte.

## Vielfalt an IT-Systemen

Die Vielfalt an Produkten spiegelte sich bis vor einigen Jahren auch in der IT-Struktur wieder. Ursprünglich hatte Bosch Packaging Technology ein Vertriebssystem auf Basis von Lotus Notes, das bereits in die Jahre gekommen war und folglich nicht alle Funktionen bereithielt, die man von einem CRM System erwartete.

# Kundenreferenz: Microsoft Dynamics CRM

---

Durch den Zukauf verschiedener Unternehmen wurde die CRM-Landschaft noch heterogener. Manche nutzten Systeme wie SAP ERP, andere erstellten ihre Angebote in Microsoft Word.

„Es waren unterschiedliche IT-Systeme im Einsatz. Bei der Datenzusammenführung war das eine Herausforderung“, sagt Auchter. Bosch Packaging Technology ist immer auch durch Akquisitionen gewachsen. „Daher waren Kunden teilweise mehrfach in unterschiedlichen Systemen vorhanden, es gab keinen einheitlichen Kundenstamm.“ Schwierigkeiten ergaben sich unter anderem dabei, Verkaufschancen oder Opportunities zusammen zu führen und Aktivitäten zu koordinieren. Ein Ziel der System-Umstellung war es daher, die Transparenz zu erhöhen.

## **Auswahlverfahren mit klarem Sieger**

Um sich der Herausforderung zu stellen, lud Bosch Packaging Technology die führenden Anbieter ein, um ihre Angebote zu präsentieren. Eine Delegation aus Vertriebsmitarbeitern aus ganz Europa bewertete die Angebote der verschiedenen Anbieter: Microsoft ging mit großem Abstand als Sieger hervor, wobei insbesondere die für damalige Verhältnisse überdurchschnittlich intuitive und nutzerfreundliche Oberfläche von Microsoft Dynamics CRM lobende Worte fand.

Nach einer ersten Einführung im Service-Bereich begann der Roll-Out von Dynamics CRM im Jahr 2010 in den Werken von Bosch Packaging Technology, die bis dahin mit Lotus Notes gearbeitet hatten. Wurden damals alle Kundendaten in das CRM migriert, läuft der Prozess nun anders herum. Alle Kunden werden zuerst im CRM angelegt und dann in die sechs SAP ERP-Systeme migriert. Dabei findet nicht nur eine Synchronisation der Kundendaten statt, sondern auch der Kontakte. Das hat spezielle Vorteile für Bereiche, die SAP als das Angebots-Tool benutzen. Diese brauchen die Kontakte, um sie in ihren Angeboten verwenden zu können.

## **Viel Synchronisation zwischen den Systemen**

Für die Standorte, die SAP verwenden, werden auch Opportunities synchronisiert. Das bedeutet, dass die Opportunity in CRM angelegt und dann ins SAP gespielt wird, wo die Angebote geschrieben und zurück ins CRM synchronisiert werden. Dabei kommt der BizTalk-Server zum Einsatz. Eine weitere Besonderheit ist, dass Bosch Packaging Technology auch die bei Kunden installierte Maschinenbasis aus einem der SAP-Systeme in Microsoft Dynamics CRM synchronisiert. „Auch das ist eine Echtzeit-Schnittstelle“, sagt Auchter. „Sobald eine Maschine angelegt wird, wird diese Information sofort ins CRM übertragen.“

Auch Service-Meldungen werden in Echtzeit übertragen. „So wollen wir die 360-Grad-Sicht auf unsere Kunden sicherstellen“, erklärt Auchter. „Ein Mitarbeiter öffnet einen Kundendatensatz und sieht, welche Opportunities bei einem Kunden vorliegen, welchen Kontakt Kollegen mit dem Kunden hatten, welche Ansprechpartner vorhanden sind, welche Maschinen der Kunde gekauft hat und ob ein offener Service-Fall vorliegt. Dies ist für unsere Vertriebskollegen sehr hilfreich, wenn sie wegen einer neuen Opportunity auf einen Kunden zu gehen.“

## **Kontinuierliche Verbesserung der Datenqualität**

Wegen der Komplexität der verschiedenen Systeme arbeitet Bosch Packaging Technology mit so genannten Clearing Offices. Jeder User ist mit seinen zugehörigen SAP-Systemen hinterlegt, sodass das CRM weiß, in welchen SAP-Systemen die im CRM vorgenommenen Veränderungen zu synchronisieren sind. Kritische Änderungen in den Datensätzen müssen die Clearing Offices bestätigen. Durch dieses Vorgehen hat sich die Datenqualität deutlich erhöht. „Da nicht alle SAP-Systeme mit den gleichen Stammdaten arbeiten, haben wir ein umfangreiches Mapping erstellt, welches wir im CRM-System verwalten“, sagt Auchter.

Eine wichtige Voraussetzung für die Funktionalität eines CRM ist die Anpassung an unterschiedliche Zeichensysteme. Auch wenn das System generell mit lateinischen Buchstaben genutzt wird, haben beispielsweise die japanischen Mitarbeiter von Bosch Packaging Technology zusätzliche Felder zur Verfügung, in denen sie die Kontaktdaten in Kanji eintragen können; auch in Thailand und China ist diese Möglichkeit eingerichtet.

## **CRM: das zentrale System für die 360-Grad-Sicht auf den Kunden**

„Wir nutzen das CRM derzeit hauptsächlich in unseren Verkaufsabteilungen“, erklärt Auchter. „Gleichzeitig holen wir alle Daten aus Service und anderen Bereichen ins System, um die 360-Grad-Sicht auf den Kunden herzustellen. Die verschiedenen Standorte nutzen das System zudem für Marketingaktionen, wie zum Beispiel für Messeeinladungen oder den Newsletter-Versand via E-Mail.“

## Kundenreferenz: Microsoft Dynamics CRM

---

Wichtig war für Bosch Packaging Technology die Möglichkeit, mit dem CRM auch offline arbeiten zu können. „Wir sind ein global agierendes Unternehmen. Insbesondere unsere Vertriebs- und Servicemitarbeiter sind oft in Ländern und Regionen unterwegs, in denen eine stabile und qualitative Internetverbindung keine Selbstverständlichkeit ist.“

Für die Zukunft hat sich Bosch Packaging Technology anspruchsvolle Ziele gesetzt. In 2017 findet ein Upgrade auf die aktuelle Version statt. Ein noch stärkerer Fokus soll auf Datenqualität und Nutzung gelegt werden: „Wichtig für die Qualität der Daten ist die aktive Nutzung des Tools. Als Unternehmen muss man daher besonderes Augenmerk auf umfassende Schulung und Motivation der Mitarbeiter legen“, sagt Auchter. Eine solche Umstellung geschieht nicht von heute auf morgen, sondern muss kontinuierlich verfolgt werden. Dies unterstützt Bosch Packaging Technology durch regelmäßige Abfragen und Reports im System zur kontinuierlichen Optimierung der Datenqualität. Microsoft Dynamics CRM ist bei Bosch Packaging Technology bisher das einzige Tool, das zurzeit weltweit einheitlich ausgerollt ist.

Weitere Referenzen finden Sie unter: [www.microsoft.de/kundenreferenzen](http://www.microsoft.de/kundenreferenzen)



**Microsoft Deutschland GmbH**

Walter-Gropius-Str. 5

80807 München

Telefon: +49-89-3176-0

Email: [info@microsoft.de](mailto:info@microsoft.de)

[www.microsoft.de](http://www.microsoft.de)