

# Case Study

Branche: Wasseranalytik & Abwasser

Leistungen: Beratung & Konzeption, Design, Entwicklung

Lösungen: Konfigurator: ConfigS  
Content-Management-System: RedacS

Erstellt von: Britta Valder am 1. September 2011

# Mitarbeiter-Know-How intern bewahren... ... und gleichzeitig die Vertriebsmitarbeiter unterstützen

HACH LANGE ist Experte für Abwasser- und Trinkwasser-Anwendungen. Die Mitarbeiter im Vertriebsinnen- und Außendienst verfügen über hohe fachliche Kompetenz in der Wasseranalytik und stellen für jeden Kunden maßgeschneiderte Produkte und Lösungen zusammen.

Ziel des Vertriebs-Managements ist es, das Wissen der Mitarbeiter intern zu bewahren und von mehreren Stellen aus abrufbar zu machen. Davon profitieren zum Beispiel neue Mitarbeiter, die sich selbstständig in Abläufe und Produkte einarbeiten. Besonders hilfreich ist dies aber auch für Außendienstmitarbeiter, die im direkten Gespräch mit Kunden individuell passende Produkte konfigurieren und schnell auf Produktinformationen zugreifen wollen.

## Die Herausforderung

Bislang mussten Vertriebsmitarbeiter nach den Kundengesprächen alle relevanten Produktinformationen bei den Produktspezialisten- und Managern abrufen, um den Kunden im nächsten Schritt ein maßgeschneidertes Angebot zu machen. Dies schuf Abhängigkeiten, die sowohl für den Innen- als auch Außendienst wenig befriedigend waren. Zudem entstand redundanter Aufwand auf Seiten der Produktspezialisten, wenn mehrfach gleiche Artikel angefragt wurden, denn die Produktinformation wurde nicht konserviert, sondern stets wiederholt. Wie kann man hier für mehr Effizienz und Zufriedenheit sorgen?

Die Lösung ist, dass sich die Außendienstmitarbeiter nach dem Kundengespräch selbstständig über die Produkte informieren, um passende Artikel mit Zubehör zusammenzustellen und dem Kunden genaue Angebotsbeschreibungen geben zu können.

Mit einer einfachen Fragestellung soll aus der Vielzahl der Produkte der passenden Artikel samt Zubehör ermittelt werden. Am Ende entsteht ein fertiges Paket aus einem oder mehreren Produkten. Die Hintergrundinformationen sollen in das Intranet und CRM-System zurückgespielt werden, um direkt in kundenspezifische Angebote einzufließen.

Wichtig ist, dass nicht nur Textinformation zu den einzelnen Produkten abrufbar sind, sondern auch Bilder, Videos und Imagemaps – also alle modernen Medienformen.

## Das Projektvorgehen

Gerade bei erklärungsbedürftigen Produkten, die sich zudem aus verschiedenen Komponenten zusammensetzen können, bedarf es einer Lösung, die komplexe Abfragen im Hintergrund hält und nach außen eine einfache und übersichtliche Darstellung bietet.

Auch bei der Visualisierung verschiedener Produktzustände ist eine interaktive Hilfestellung von großer Bedeutung. Sie legt die Entscheidungswege und Verzweigungen in einem übersichtlichen Baumdiagramm (Graph) an und der Benutzer der Seite wird anhand von Fragen und Bildern zur passenden Konfiguration geführt.

Die Anforderungen von HACH LANGE wurden durch die Entwickler von Michel Development & Consulting unter Einsatz von ConfigS, der Online-Konfigurations-Software, umgesetzt.

Die Produktspezialisten- und Manager von HACH LANGE können beliebig viele Entscheidungsbäume (Graphen) in ConfigS erstellen, um die Produkte und Anwendungen in der Wasser / Abwasseranalytik abzubilden. Durch die Integration des CMS Redacs kann jeder Graph ganz individuell und ansprechend gestaltet werden. Von der zugrunde liegenden Programmierung bemerken die Mitarbeiter nichts, sie arbeiten lediglich auf der grafischen Oberfläche.

*Der Michel Konfigurator lässt Ihre Kunden genau das finden, was sie suchen und benötigen.*

*Auf individuelle Kundenbedürfnisse hin zugeschnitten führen Sie Ihre Kunden mit ConfigS bis zu dem gewünschten Produkt oder der benötigten Information.*

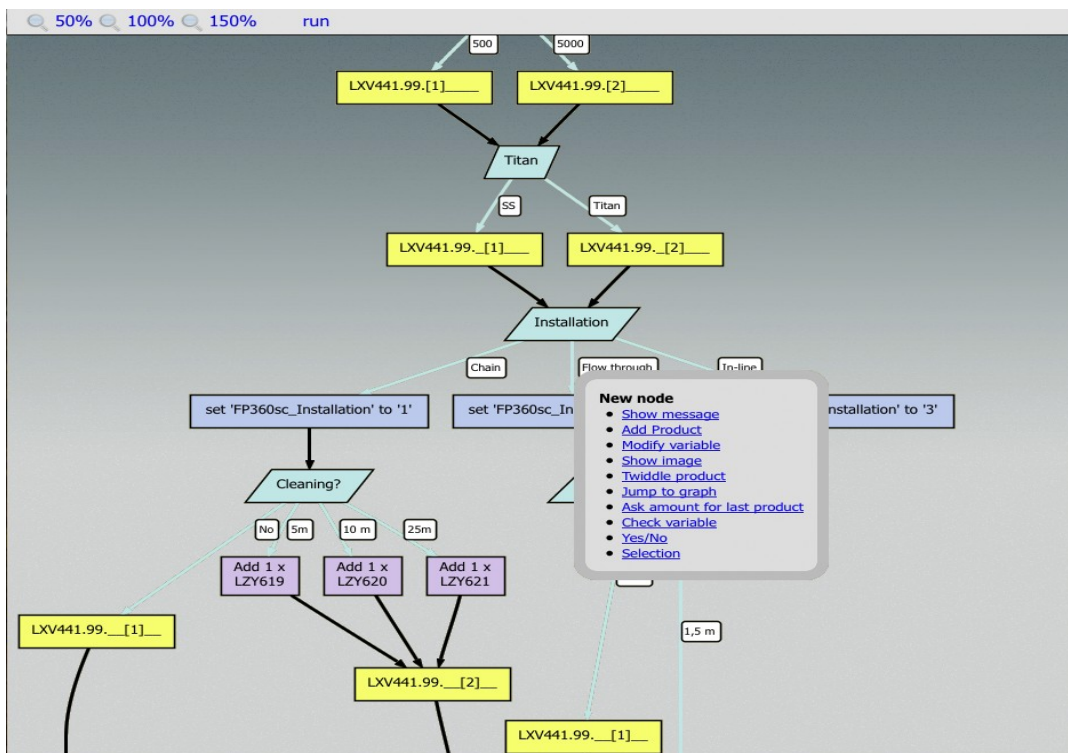


Abbildung:

*Erstellen Sie mit ConfigS beliebig viele Entscheidungsbäume (Graphen), um Ihre Produkte, Dienstleistung oder aber die Anwendung des Kunden abzubilden.*

Die Kollegen im Vertrieb nehmen im Kundengespräch die relevanten Informationen auf. Im Anschluss erstellen sie mit Hilfe der Entscheidungsgraphen im Fragenkatalog die korrekte

Konfiguration der Produkte. ConfigS erzeugt fertige Artikelnummern, die sowohl an das CRM-System als auch das Intranet zurückgespielt werden. Die Anbindung an das CRM-System sorgt dafür, dass Preise hinzugefügt werden und so auf schnellem Wege ein fertiges Angebot entsteht.

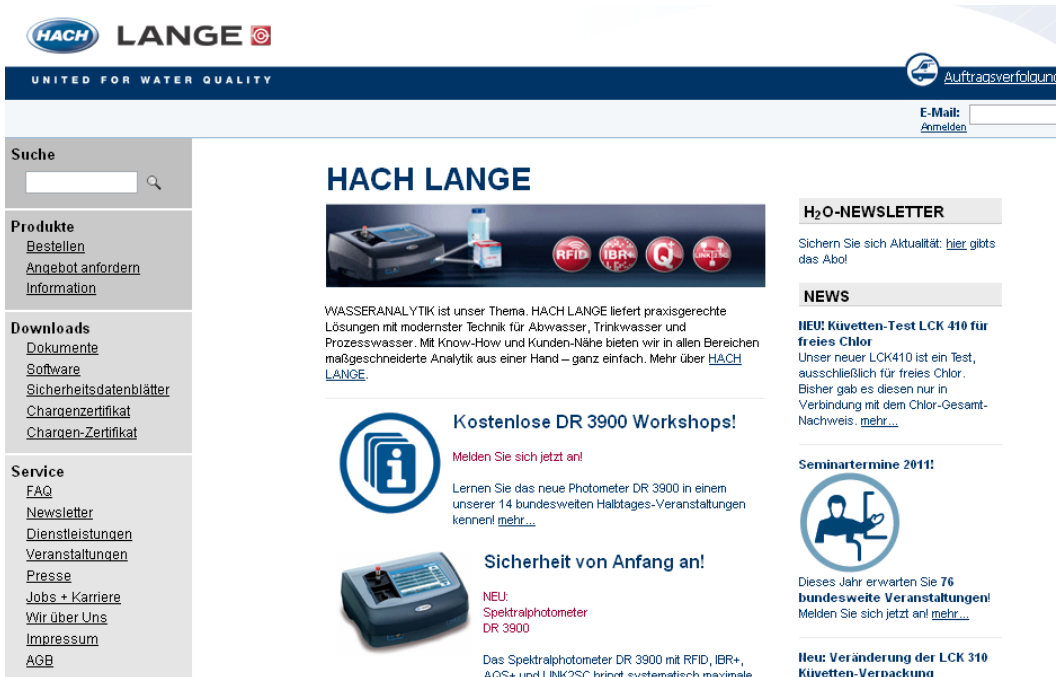


Abbildung:  
Internetseite HACH LANGE

HACH LANGE ist ein weltweit führendes Unternehmen in der Labor- und Online-Wasseranalytik.

Das Unternehmen mit seinen 2.500 Mitarbeitern in seiner heutigen Form ist im Jahr 2000 aus der Zusammenlegung der ehemaligen Firmen Dr. Bruno Lange mit Sitz in Berlin und der HACH Inc. Mit Sitz in den USA entstanden.

## Feedback von HACH LANGE

„Unser Ziel ist es, dass Wissen unserer Mitarbeiter firmenweit transparent zur Verfügung zu stellen. Das Know-How soll an einer Stelle gebündelt werden, so dass Kollegen von überall her darauf zugreifen können. Wir brauchen eine Lösung, die vielseitig ist und sich problemlos an unsere bestehenden Systeme anbinden lässt. Der Konfigurator macht genau das möglich. Und so profitieren zum Beispiel unsere Mitarbeiter im Vertrieb von ConfigS: Unsere Vertriebsmitarbeiter konfigurieren nach dem Kundengespräch mit Hilfe des Fragenkatalogs die optimal passenden Produkte. Die Informationen fließen direkt in unser internes CRM. So können Angebote schnell und einfach erstellt und an den Kunden übermittelt werden.“

Wertvolles Unternehmenswissen und das Know-How individueller Experten wird durch ConfigS zukunftsicher und strukturiert verwahrt und kann von allen genutzt werden.

Uwe Voith  
Sales Development & Support EU  
HACH LANGE GmbH



Case Study  
Erstellt von: Britta Valder am 1. September 2011

## Benefit für unseren Kunden

Durch die zentrale Bündelung des Mitarbeiter-Know-Hows konnte die Wirtschaftlichkeit gerade im Bereich des Vertriebs enorm gesteigert werden. Es bestehen keine Abhängigkeiten mehr zum Produktmanagement. Auch hier wird nun eine Menge Zeit eingespart, denn die Mitarbeiter müssen nicht länger wiederkehrende Informationen an den Vertrieb übermitteln.

Neue Mitarbeiter profitieren von einer stetig wachsenden Wissensdatenbank und können sich so selbstständig in die Produkte und Abläufe einarbeiten. Das Ziel, Unternehmenswissen für alle transparent verfügbar zu machen, wurde erreicht. Seit vielen Jahren läuft ConfigS nun erfolgreich bei HACH LANGE, und wird stetig erweitert.

## Eingesetzte Technologien

- ConfigS, Konfigurations-Software
- RedacS, Content-Management-System
- Sprachen: PHP, JavaScript
- Hybrid-Datenbankmodell: MySQL, MongoDB
- Schnittstelle: JSON