

CMS, CRM und ERP spielen zusammen

Der neue Internetauftritt der auf Haus- und Systemtechnik spezialisierten Stiebel Eltron bietet Endkunden und Fachpartnern individuell aufbereitete Informationen – auch mit Hilfe von Daten aus SAP R/3 beziehungsweise dem Customer Relationship Management-System (CRM).

In den zwanziger Jahren gründete Dr. Theodor Stiebel in Berlin ein Unternehmen, das es sich zu Aufgabe gemacht hatte, Geräte für die Warmwasserbereitung zu entwickeln, die weniger Energieverbrauch, mehr Sicherheit und mehr Komfort bieten. Heute ist daraus mit Stiebel Eltron ein erfolgreiches Unternehmen der Haus- und Systemtechnik mit 2.000 Mitarbeitern und über 300 Mio. Euro Jahresumsatz geworden.

Traditionell spielt im Vertrieb und Marketing des Unternehmens der Großhandel und das Fachhandwerk die entscheidende Rolle. Das Holzmindener Unternehmen bietet deshalb seinen rund 100.000 Fachpartnern intensive Schulungen, verkaufsfördernde Maßnahmen und Serviceleistungen. Die 2003 neu konzipierte Website sollte sich ganz in den Dienst dieser Strategie stellen. Gleichzeitig wünschte man sich, dass die Lösung sich in die existierende IT-Infrastruktur integriert und die Pflege des umfangreichen Auftritts vereinfacht.

Für den Dienstleister Cybay New Media, den Stiebel Eltron mit der Realisierung der Website beauftragte, ergaben sich daraus

vier wesentliche Aufgabenstellungen für das Projekt:

- die flexible Abbildung der vorhandenen Unternehmensprozesse
- die Implementierung eines geeigneten Content Management Systems (CMS)
- die Entwicklung eines Produktkataloges mit SAP R/3 Anbindung
- die Entwicklung personalisierter Shops, Kataloge und Suchfunktionalitäten für Partner und Presse-Vertreter.

Zunächst stand die Auswahl des CMS als Basis des neuen Auftritts an. »Unser Ziel war es, ein zentrales CMS mit Schnittstellen zu unseren Backend-Systemen zu etablieren«, formuliert Norbert Weber, Leiter Zentrale Vertriebsorganisation bei Stiebel Eltron, die Kernanforderung. Dies machte ein offenes System notwendig, in das sich die Daten aus SAP R/3 problemlos integrieren lassen. Aus der Aufgabenstellung ergaben sich die weiteren Kriterien wie komfortable Personalisierungsmechanismen

Zentrale von
Stiebel Eltron
in Holzminden

und eine einfache Benutzerführung, die die Online-Redakteure in ihrer täglichen Arbeit entlasten sollte. Nach einem aufwändigen Auswahlprozess fiel die Entscheidung schließlich für die Content Management Plattform Imperia des gleichnamigen Unternehmens.

Imperia ist eine modulare Content Management Plattform für Intra-, Extra- und Internetauftritte jeglicher Größe und Komplexität. Ein Vorteil ist die Workflow-Engine mit grafischer Oberfläche zur einfachen Abbildung individueller Geschäftsprozesse. Zusätzliche Funktionen und ergänzende Applikationen, in diesem Fall SAP R/3, werden über Plug-Ins in die Workflow-Engine integriert.

Das CMS passt sich an

Basis der Anwendung, deren Gesamtkonzept ebenfalls von Cybay New Media



entwickelt wurde, ist ein datenbankgestützter elektronischer Katalog, den eine direkte SAP R/3-Anbindung mit den nötigen Daten speist. Cybay hat diese Kopplung über ein Plug-In für die Imperia Workflow-Engine realisiert. So stehen den Redakteuren die Rohdaten der Produkte direkt aus dem ERP-System zur Verfügung und sie können sich darauf konzentrieren, diese mit endkundengerechten Texten zu beschreiben



und um Multimediainformationen zu ergänzen.

Mit Imperia geben sie den Informationen eine webgerechte Struktur und verknüpfen sie mit Zubehördetails, Downloads sowie Funktionsbeispielen. In diesem Konzept bleibt SAP R/3 weiterhin das führende IT-System, so dass eine redundante Datenpflege vermieden und dennoch eine hochwertige und individuelle Online-Darstellung realisiert werden konnte.

Eine weitere Anbindung, ebenfalls realisiert durch ein Plug-In, koppelt Customer Relationship Management und Content Management. Die Schnittstelle leitet die Kundendaten aus dem CRM-System direkt in die Personalisierungsdatenbank, mit der die Informationen für die rund 10.000 registrierten Fachpartner und Pressevertreter individuell aufbereitet werden. Auch hier galt der Grundsatz: Das CMS passt sich mit Hilfe der Workflow-Engine an die vorhandenen Geschäftsprozesse an – und nicht umgekehrt. Inzwischen finden die Fachpartner im eigenen Extranet alle Informa-

tionen, die sie benötigen, um Produkte zu vermarkten und zu installieren. Besonders die datenbankgestützten Planungshilfen sind im Bereich der Systemtechnik wertvolle Mehrwerte, mit denen der Fachpartner schnell und zuverlässig planen kann. Darüber hinaus ergänzen Produktdatenblätter, Gebrauchs- und Montageanweisungen den Produktkatalog. Regelmäßig werden die Extranet-User mit einem Newsletter über neue Produkte, Services und Branchenthemen informiert. Werbemittel können in einem E-Shop online bestellt werden. Auch der Endkunde bekommt alle Produktdaten übersichtlich präsentiert, ergänzt um Hintergrundwissen, Flash- und Java-Online-Rechner sowie einem Downloadbereich mit Prospekten. Gemäß dem Grundsatz, die Fachpartner beim Verkauf zu unterstützen, bietet die Site den Endkunden eine Fachpartnersuche mit georeferenzierten Daten an, damit sie schnell einen Ansprechpartner in ihrer Nähe finden können.

Heidenheim setzt auf Open Source

➔ Die Stadt Heidenheim hat ihr neues Content-Management-System mit Unterstützung des Open-Source-Spezialisten soluzione realisiert: Das Münchener Unternehmen hat die schwäbische Kommune bei der Auswahl einer geeigneten Software beraten und ein Konzept für die Migration auf die Open-Source-Lösung Typo3 erstellt. Auch die Übernahme des Contents in das neue System lag in den Händen der Münchener. Zudem hat der IT-Dienstleister die Mitarbeiter der Stadtverwaltung mit individuellen Lernmethoden im Umgang mit der neuen Lösung geschult. Die Stadt Heidenheim nutzt Typo3 für die Pflege und Weiterentwicklung ihrer Website.