

Fallstudie

Die Erfolgsformel von Bürkert: Konsequenter Kundenorientierung

Bürkert produziert Prozessventile, Sensoren und Regelungssysteme, denen wir ständig in unserem täglichen Leben begegnen. Die Produkte und Lösungen sind darauf ausgelegt, flexibel und kundenspezifisch zu sein, was hohe Anforderungen an eine Konfigurationslösung stellt. Bei Bürkert wird Kundenorientierung großgeschrieben. Deshalb wollte das Unternehmen einen web-basierten Konfigurator einsetzen, der außerdem die Fehlerquote senken und dem Vertriebsteam ermöglichen sollte, Angebote innerhalb weniger Minuten zu erstellen.

"Bei unseren neuen Produkten haben wir darauf geachtet, dass sie problemlos kundenindividuell und flexibel angepasst werden können. Das wird immer wichtiger und unsere Kunden verlangen danach. Mit Tacton können wir das anbieten."

– Michael Haak, Bürkert

In der Industrie wird überall gemessen, dosiert, gemischt, gefiltert, gesteuert, eingestellt und geregelt. Das Handling von Fluiden ist allgegenwärtig. Das Lösungsportfolio von Bürkert ist maßgeschneidert für diese Herausforderungen. Egal, ob für Trinkwasser oder bei der Produktion von Touchscreens für Smartphones: Produkte und Technologie von Bürkert begegnen uns in vielen Bereichen unseres Alltags.

Jeder Kunde hat einzigartige Herausforderungen

Bürkert ist stolz darauf, eng mit den Kunden zusammenzuarbeiten. Kundennähe ist Teil der Unternehmens-DNA und wichtiges Differenzierungsmerkmal. Marcel Götzelmann, IT Application Consultant bei Bürkert, erklärt: "Wir versuchen, alles aus Sicht des Kunden zu betrachten. Nur wenn wir verstehen, was der Kunde wirklich braucht, können wir die optimale Lösung zusammenstellen."

Dieser Ansatz erfordert ein flexibles Produktportfolio, mit dem sich individuellste Kundenwünsche erfüllen lassen. Michael Haak, ein Kollege von Marcel Götzelmann, erläutert: "Manchmal wissen unsere Kunden genau, welche Produkte oder Komponenten sie benötigen. Aber oft sagen sie einfach: 'Wir müssen eine Flüssigkeit von A nach B leiten und den Durchfluss messen.' Es ist unsere Aufgabe, diese Anforderung zu verstehen und die bestmögliche Lösung zu finden. An dieser Stelle wird es knifflig und das ist der Grund, warum wir einen Konfigurator

brauchen."

Zeit für Neues

Ehe sich Bürkert für Tacton entschied, wurden im Unternehmen zwei Vertriebskonfiguratoren eingesetzt, einer davon eine eigene Entwicklung. "Um fit für die Zukunft zu sein, wollten wir eine web-basierte Lösung, auf die von überall aus zugegriffen werden kann. Daten wurden manuell ausgetauscht, was den Prozess fehleranfällig machte und nur von wenigen erledigt werden konnte. Wenn diese Experten gerade keine Zeit hatten, kam alles ins Stocken. Manchmal betrug die Verzögerung nur ein paar Stunden, es konnte aber auch mal Tage oder Wochen dauern, z. B. bei Krankheit oder Urlaub."

Über den Erfolg entscheiden die Anwender

"Es ist immer spannend, eine neue Lösung einzuführen. Aber bei Tacton erkannten die Anwender vom ersten Moment an die Vorteile der Lösung und wie sie ihre Arbeit einfacher macht", erklärt Marcel Götzelmann.

Das Bürkert-Team schätzt vor allem die automatische Konfliktbereinigung von Tacton. "Mit Tacton ist die Lösung immer technisch valide, man muss sie nur an

die Kundenanforderungen anpassen. Das beschleunigt die Vertriebsprozesse immens. Unser Vertriebsteam kann jetzt ein Angebot in Minuten erstellen. Vorher dauerte das Stunden oder sogar Tage", berichtet Daniel Horn, Application Consultant bei Bürkert.

Kunden mögen es individuell

"Bei unseren neuen Produkten haben wir darauf geachtet, dass sie problemlos kundenindividuell und flexibel angepasst werden können. Das wird immer wichtiger und unsere Kunden verlangen danach. Mit Tacton können wir das anbieten", so Michael Haak.

Marcel Götzelmann weiter: "Die Lösung von Tacton lässt sich sehr gut skalieren. Die Geschwindigkeit, mit der wir weitere konfigurierbare Produkte bereitstellen können, ist beeindruckend. Mit unserer alten Plattform wäre das nicht möglich gewesen."

Auch das Aktualisieren von Produkten hat sich vereinfacht. Kommt es zu Schwierigkeiten, welche die Verfügbarkeit des Produkts auswirken, genügt ein kurzes Update und der aktuelle Stand ist online.

"Mit unserer alten Lösung hätte dies Wochen gedauert", so Marcel Götzelmann. „Tacton befreit uns von einer zeitaufwendigen manuellen Arbeit."

Ein leistungsfähiges Lead-Generation-Tool

Ein Beispiel, wie sich die Lösung für die Lead-Generierung einsetzen lässt, ist das 'Online Sizing Tool', das auf der Bürkert-Webseite genutzt werden kann. Damit

können Interessenten eine Konfiguration erstellen, um einen ersten Eindruck über das benötigte Produkt zu bekommen. Dies ist der erste Schritt hin zum Aufbau einer ausgefeilteren Web-Konfigurators.

Michael Haak erklärt: "Obwohl das Tool noch in einem frühen Stadium ist, ist es auch Sicht des Marketings und der Lead-Generierung ein großer Erfolg. Unser Marketingteam berichtet, dass das Tool viele neue Leads generiert – obwohl es noch gar nicht beworben wird! Im nächsten Schritt soll das Tool zum umfassenden Self-Service-Portal für unsere Kunden ausgebaut werden."

Blick in die Zukunft

Angesprochen auf die nächsten Schritte, erklärt Marcel Götzelmann: "Aktuell arbeiten wir daran, komplette Systeme konfigurieren zu können, nicht nur spezielle Regler und Ventile."

"Wir schauen uns auch Tactons Lösung für Design Automation genauer an. Wir haben intern das nötige Know-how, um die Konfigurationsregeln nicht nur für die Vertriebskonfiguration einzusetzen, sondern auch, um Abläufe in der Konstruktion zu automatisieren."

Das Team bei Bürkert ist sehr zufrieden über das Erreichte. "Zurückblickend würden wir es wieder genauso machen", fasst Daniel Horn zusammen.

Über Tacton

Tacton ist ein führender SaaS-Anbieter von Lösungen für Configure, Price, Quote (CPQ). Die vielfach bewährte Konfigurationslösung vereinfacht Vertriebsprozesse im komplexen Maschinenbau. Die leistungsfähigen Funktionen für Produktkonfiguration und Visualisierung machen Tacton zu einem ‚Visionary‘ im Gartner Magic Quadrant für CPQ Application Suites. Tacton zählt zu den Pionieren im Bereich Produktkonfiguration und Konstruktionsautomatisierung (Design Automation). Seit 1998 verlassen sich weltweit führende Unternehmen wie ABB, Daimler, MAN, Scania, Siemens, Xylem und Yaskawa auf Tacton. Tacton hat seinen Hauptsitz in Stockholm und Chicago sowie regionale Niederlassungen in Karlsruhe, Warschau und Tokio.