



Maßgeschneiderte Angebote 5 Mal so schnell **beim Kunden**

Ein europäischer Hersteller von Flurförderzeugen erstellte maßgeschneiderte Angebote unter Berücksichtigung tausender Konfigurationsoptionen in 10 Tagen. Dank Nintex Workflow sind es heute nur noch 2.

Organisation

Hersteller von Flurförderzeugen

Branche

Produktion

Land

Schweden

Situation

Der Hersteller wollte seinen Kunden präzise maßgeschneiderte Angebote schneller zukommen lassen, als dies mit manuellen Prozessen und dezentralen Systemen möglich ist.

Lösung

Das Unternehmen führte Nintex Workflow und Nintex Forms ein, um einen dynamischen, kontextsensiblen, hochautomatisierten Workflow zu erhalten.

Nutzen

Kürzere Dauer der Angebotserstellung: statt 10 nur noch 2 Tage

Genauere Preisangebote

Höhere Auftragsquote

Unterstützung der Migration von der On-Premise-Lösung zur Cloud

Wettbewerbsvorteile durch Prozessautomatisierung

Zeit ist Geld. Das wissen alle Manager/innen. Dieser Hersteller von Flurförderzeugen hat sich das bekannte Motto zu Herzen genommen und eine Lösung implementiert, dank der die Kunden ihre Angebotspreise schneller erhalten. Eine Folge: Das Unternehmen steigerte den Auftragseingang für seine hochspezialisierten Produkte.

Für diesen Hersteller, der Kunden aus vielen verschiedenen Branchen in Europa und der Welt mit Gabelstaplern, Lagerausstattung und den dazugehörigen Dienstleistungen beliefert, ist Technologie schon lange ein zentrales Thema. Mit seinem innovativen Technologieansatz geht das Unternehmen über die reine Produkt- und Dienstleistungskonzeption hinaus und deckt auch die Produktwartung ab.

Und nun setzt der Hersteller auf Technologie, um schneller und korrekter als je zuvor Preisangebote für hochkomplexe Produktkonfigurationen und Sondermodelle nach Kundenspezifikation zu erstellen. Das Ergebnis lässt sich sehen: Der vormals zehntägige Prozess schrumpfte auf nur noch zwei Tage. Wettbewerbsvorteile ergeben sich im Wesentlichen daraus, dass schneller auf Kundenwünsche reagiert wird – oder, wie in diesem Fall, auf die Anfragen der

Vertriebshändler, die die Endkunden beliefern. Der Auftragsanstieg ergibt sich daraus, dass Kunden nicht in Versuchung kommen, sich anderswo umzusehen, während sie auf das Preisangebot warten.

Die Verzögerungen bei der Angebotserstellung waren zwar nie wünschenswert, aber zumindest verständlich. Jährlich erhält der Hersteller ca. 10.000 Aufforderungen zur Angebotsabgabe. Dabei spezifizieren die Kunden für mindestens 7 Gabelstaplertypen mehr als 140 Variablen. Das bedeutet abertausende Kombinationsmöglichkeiten.

Bei den maßgeschneiderten Angeboten waren zudem Überprüfungen der Anforderungen und Berechnungen durch Ingenieure erforderlich, mit Rückfragen, Klärungen von Zweifelsfällen und Einholung von Bestätigungen. Entsprechend gingen die Angebote oft erst mit Verzögerung ein. Zwar ähneln sich die Anforderungen vieler Kunden in Bezug auf die Spezialisierung, aber unter den schon erstellten Angeboten das richtige zu finden, war schwierig, denn sie waren auf einer Vielzahl von Servern und E-Mail-Systemen abgelegt.

Dem wollte das Unternehmen ein Ende bereiten und die Angebote schneller und genauer erstellen. An dieser Stelle kam die Nintex-Prozessplattform zum Zug.

Schnellerer Prozess mit präziserem Ergebnis

„Dank Nintex bearbeiten wir mehr Angebotsanfragen in kürzerer Zeit und die Angebote sind genauer. Die Kunden danken es uns mit einer höheren Auftragsquote.“

– Anwendungsspezialist

Nintex für den agileren Angebotsprozess, die sogenannte SDR-Lösung (Special Design Request) einzusetzen, war für den Hersteller ideal, da er bereits SharePoint für die zugrundeliegenden Daten-Repositorys nutzte.

Beim SDR greifen die Vertriebshändler über ein SharePoint-Portal des Herstellers auf ein dynamisches, kontextsensibles Nintex-Formular zu, um die Kundenanfrage zu übermitteln. Zur Vereinfachung enthält das Formular Fotos und dem Vertriebshändler werden immer nur relevante Optionen angezeigt, die sich dynamisch an die zuvor gemachten Eingaben anpassen. Die Unterstützung der Vertriebshändler mit einsatzfähigen Konfigurationen gewährleistet, dass auch der übrige Prozess reibungslos abläuft und zwischen Vertrieb und Ingenieuren keine Formulare zur Klärung und Korrektur hin- und hergeschickt werden müssen.

Wenn die angeforderte Konfiguration steht, ruft Nintex Workflow die benötigten Preisdaten automatisch vom ERP-System des Herstellers ab, setzt sie ins Angebot ein und sendet das Ergebnis zur Überprüfung an die Ingenieure. Diese können in einem Diskussions-/Chatforum verschiedene Optionen mit den Vertriebshändlern diskutieren. Die zugehörigen Transkriptionen und Daten werden komplett und zentralisiert in SharePoint gespeichert. Im Nintex-Formular werden dynamisch generierte Wechselkursdaten genutzt, sodass die Preise korrekt in der Landeswährung angegeben werden können. Dies ist ein wichtiges Leistungsmerkmal, da der Hersteller Vertriebshändler und Kunden bis hin ins ferne Australien beliefert. Manager/innen können über ein Power BI-Dashboard aggregierte Preis- und Angebotsdaten verfolgen und analysieren.

„Uns ist es wichtig, unsere Vorgänge zu vereinfachen, um besser und schneller zu werden. Mit Nintex funktioniert das.“

- Entwickler



Lösung führt zu höherer Auftragsquote

Dank Nintex bearbeitet das Unternehmen mehr Angebotsanfragen in kürzerer Zeit und die Angebote sind genauer. Die Kunden danken es mit einer höheren Auftragsquote. Bisher war die Lösung ein großer Erfolg.

Das fiel auch anderen Abteilungen auf. Diese haben mindestens ein Dutzend weiterer Nintex-basierter Lösungen angefordert – für die Abwicklung unterschiedlichster Prozesse, etwa die Bearbeitung von Garantieansprüchen, Urlaubsanträge oder lang- und kurzfristige Leasingverträge über Lagerausstattung.

Der Hersteller plant nun, bei der Auslagerung eines Großteils seiner Infrastruktur in die Cloud die Lösungen von Nintex mitzumigrieren. Nintex unterstützt auch die Cloud-basierten Online- und Office 365-Dienste auf SharePoint, die im Unternehmen eingeführt werden.

Über Nintex

Nintex ist der globale Standard in Sachen Prozessmanagement und -automatisierung. Heute nutzen mehr als 8.000 Kunden des öffentlichen und privaten Sektors in 90 Ländern die Nintex-Plattform. Sie beschleunigen damit die digitale Transformation – dank einer schnellen, unkomplizierten Verwaltung, Automatisierung und Optimierung von Geschäftsprozessen. Weitere Informationen finden Sie auf www.nintex.de. Hier erfahren Sie auch, wie Nintex und sein weltweites Partnernetzwerk die Zukunft der intelligenten Prozessautomatisierung (IPA) gestalten.

Die erwähnten Produkt- und Servicennamen sind gegebenenfalls Marken ihrer jeweiligen Eigentümer.