

PMA, Uster

Benutzerfreundlicher Einkauf: PMA integriert SAP Internet Sales R/3 Edition

»Die Aufschaltung des eShops samt vollständiger Integration in unser SAP-System hat hervorragend geklappt. Dafür verantwortlich zeichneten nebst der benutzerfreundlichen Software vor allem die Fachleute von itelligence. Mit dem neuen Verkaufskanal sind wir in der Lage, den internen Aufwand deutlich zu verringern.«

Christoph Stähli, Leiter Informatik, PMA, Uster

Der Ozeanriese «Queen Mary 2» und das Zürcher «Cobra»-Tram haben etwas gemeinsam: Kabel. Im schwimmenden Hotel und in der leisen Schienenschlange sind meter-, ja kilometerlange Kabelstränge verlegt, die besonders hart beansprucht werden. Sie müssen deshalb besonders geschützt werden – mit einem von mehr als 6000 im Bahn-, Maschinen- und Schiffbau bewährten Schutzsystemen der PMA AG aus Uster ZH.

Seit 1975 entwickelt das Unternehmen Polyamid-Kabelschutzsysteme von höchster Qualität.

Überall, wo Energie- und Datenleitungen zuverlässig geschützt sein müssen, kommen die Produkte zum Einsatz (siehe Kasten). Die eingesetzten Kunststoffe halten höchste Belastungen aus. Viele der Produkte sind sogar ATEX-zertifiziert und somit auch für Anwendungen in explosionsgefährdeten Zonen geeignet.

Implementierung ohne Schwierigkeiten
Sie sind so solide wie die SAP-Umgebung, die das Unternehmen seit mehreren Jahren betreibt – und die sich jetzt als besonders flexibel erwiesen

itelligence

PMA

Die PMA AG in Uster ZH entwickelt, produziert und vertreibt seit 1975 Polyamid-Kabelschutzsysteme von allerhöchster Qualität. Das Unternehmen zählt mehr als 120 Mitarbeitende und hat sich als Marktführer etabliert. Seine Produkte werden überall da eingesetzt, wo Energie- und Datenleitungen besonders zuverlässig geschützt sein müssen. Der Grossteil der Produktion für den Weltmarkt wird am Hauptsitz in Uster hergestellt. In Europa ist die PMA AG mit Vertriebs- und Tochtergesellschaften in Deutschland, England, Frankreich, Spanien, Österreich und Italien vertreten. PMA-Produkte werden in mehr als 30 Ländern vertrieben. www.pma.ch



Name:
PMA AG

Branche:
Industrie

Produkte:
Polyamid-Kabelschutzsysteme

Unternehmensgrösse:
120 Mitarbeitende

Stammsitz:
Uster ZH

hat: Mit der Migration der bisher unabhängigen Tochterfirma in Spanien auf SAP stellte sich für Christoph Stähli, den Leiter Informatik, und sein kleines Team die Frage, wie der seit längerer Zeit bestehende Internet-Shop der Firma weiter betrieben werden könnte. Immerhin nutzten bereits an die 10 Prozent der Kunden die Möglichkeit, rund um die Uhr und jederzeit nachverfolgbar per Mausklick einzukaufen. Die Lösung lag nahe – ein ins SAP-System integrierter Shop. Stählis zweiter Gedanke war, das Angebot zu einem späteren Zeitpunkt zusätzlich auch auf die Schweizer Kunden auszudehnen. Somit war SAP Internet Sales R3 die ideale Wahl.

Die folgenden drei Monate sollten ihm Recht geben. Die Implementierungsarbeiten wurden durch die Fachleute von itelligence ohne nennenswerte Probleme abgeschlossen. Aus Sicherheitsgründen wurde die ISA R/3-Lösung auf einer separaten Plattform (Web Application Server) hinter der Firewall der Firma installiert. Die PMA-Kunden greifen heute nicht direkt auf den Shop zu, sondern auf einen Reverse-Proxy-Server, der die Anfragen weiterreicht.

Die schwierigste Aufgabe bestand nicht nur in der Datenübernahme aus dem alten Shop, sondern auch in der Anpassung des Layouts an die Erfordernisse des Kundendienstes von PMA. «Die Prozesse sind entscheidend», sagt Christoph Stähli. Während die spanische Tochter bereits über Erfahrungen mit e-Selling verfügt, müssen sich die Abläufe am Hauptsitz erst noch einspielen. Klassische Verkaufskanäle wie Telefon und Fax geniessen nach wie vor erste Priorität. Der ISA-Shop wächst mit dem Wissen und der Erfahrung der Verantwortlichen. «Er lässt sich leicht anpassen», lobt Stähli. So befindet sich denn auch bereits ein Schweizer Shop im Aufbau.

Kundendienst – rund um die Uhr

Eine Notwendigkeit für Stähli, der mit der Zeit alle zur PMA gehörenden Firmen mit einem Shop ausrüsten möchte. Von tieferen Kosten mag er gar nicht sprechen; diese liessen sich auch kaum exakt berechnen. Er sieht Vorteile in einem Rund-

um-die-Uhr-Kundendienst, in der Reduktion von Fehlern in der Bestellungsverarbeitung und in der «eleganten Integration in unser SAP-System». So erhält etwa der Kunde, der sich mit Passwort in den Shop einloggt, stets die aktuellsten Verfügbarkeitsinformationen und Preise. Die mit dem Shop einhergehende Entlastung von einigen Routineaufgaben helfe zudem letztlich mit, die Qualität in der Kundenberatung weiter zu steigern. Aus IT-Sicht fällt zudem die zentrale Infrastruktur ins Gewicht, die die Wartung erleichtert. Spanische Kunden loggen sich ins Datacenter der PMA in Uster ein. «Der Entscheid für den ISA R3-Shop war absolut richtig», sagt Christoph Stähli. Die Erfahrungen der ersten Betriebsmonate mit steigenden Nutzerzahlen bestärken ihn in seiner Meinung, den Shop in naher Zukunft allen PMA-Tochterfirmen anzubieten. Denn dieser ist so widerstandsfähig und flexibel wie ein Kabelschutzsystem: Er schützt und stützt die Verkaufsprozesse der PMA.

Facts & Figures

Lösung:

Integration SAP Internet Sales (R/3) Edition in SAP-Umgebung

Die Vorteile:

- Vereinfachung der Bestellverarbeitung, zusätzlicher Verkaufskanal
- Bessere Verfügbarkeit des Verkaufs über Zeitzonen hinweg (24/7)
- Integration in SAP-Unternehmenssoftware
- Kunden erhalten stets aktuellste Zahlen (Verfügbarkeit, Preis)
- Entlastung des Kundendienstes von Routineaufgaben
- Leichte Anpassbarkeit bei sich ändernden Prozessen
- Die Lösung lässt sich für weitere Tochterfirmen ausbauen

