

**IT-NOVUM REFERENZBERICHT**

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**

**TOX<sup>®</sup>  PRESSOTECHNIK**

**nutzt die richtige Verbindungstechnik für SAP und Sugar CRM**



**it-novum**  
Open-minded Business Solutions

Mit der Verbindung von ERP- und CRM-System geht TOX® PRESSOTECHNIK, ein weltweit tätiger Anbieter von Blechverbindungstechnologie, Antrieben und Pressen mit Niederlassungen in 37 Ländern den nächsten Schritt in der Automatisierung und Optimierung von Geschäftsabläufen.

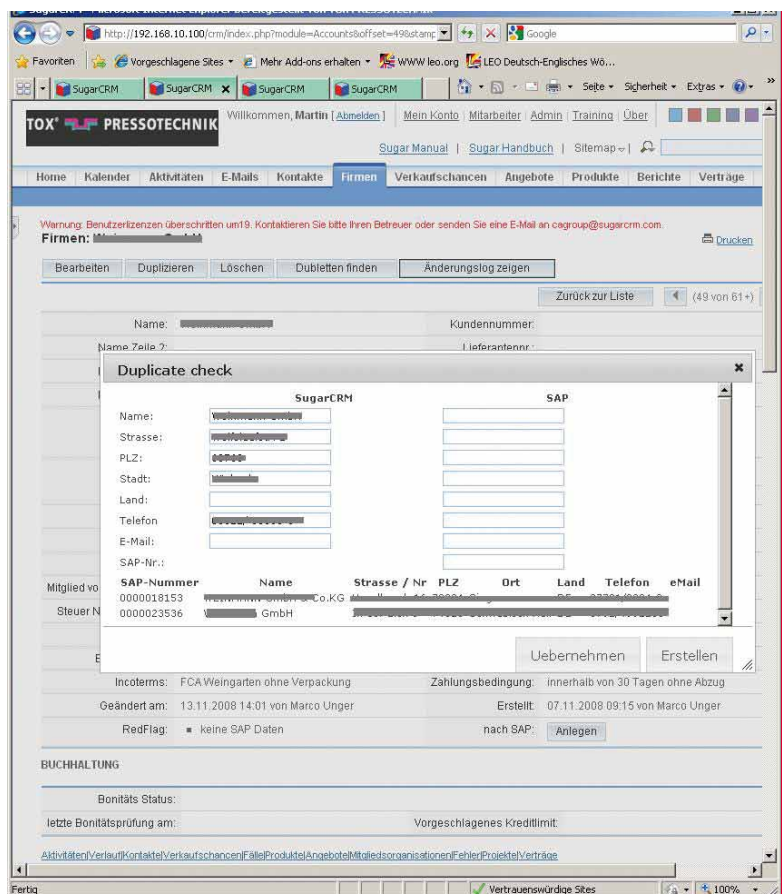
TOX® PRESSOTECHNIK ist in vielerlei Hinsicht ein Beispiel für einen international erfolgreichen Maschinenbauer "Based in Germany". Die Produkte sind anerkannt und nachgefragt, die vertriebliche Ausrichtung auf die internationalen Märkte rechtzeitig erfolgt, eigene Produktionsstätten in Deutschland, China und Indien aufgebaut und im kaufmännischen Bereich setzt man seit 1999 auf SAP.

Obwohl SAP für Unternehmen wie TOX® PRESSOTECHNIK das Rückgrat in der Steuerung von Einkauf, Produktion und Finanzen bildet, finden sich im Verkauf und Marketing oft ganz andere Lösungen. So auch bei TOX® PRESSOTECHNIK. Gerade unter dem Aspekt vieler international agierender Vertriebsniederlassungen und -partner hat man sich für SugarCRM als Vertriebs- und Marketinglösung entschieden. Die Gründe lagen vor allem in der Versorgung aller weltweit tätigen Vertriebsmitarbeiter mit einer einheitlichen Lösung zu vertretbaren Kosten und in der Abdeckung des kompletten Vertriebsprozesses von der Leadgewinnung und Adresspflege über die Angebotserstellung und Verkaufssteuerung.

Internationales Geschäft bedeutet im Vertrieb, Angebote auch in verschiedenen

Sprachen erstellen zu müssen. Bei TOX® PRESSOTECHNIK umgeht man das Problem der Verfügbarkeit und Qualität von Übersetzungen zu Produkttexten, indem man lediglich zwei Sprachen generell vorhält und die Lokalisierung innerhalb der Länder direkt bei der Angebotserstellung vornimmt. Dazu nutzt TOX® PRESSOTECHNIK eine Erweiterung des Angebotsmoduls von SugarCRM, die

zusätzlich zu den aus SAP gelieferten deutschen oder englischen Texten erstellte Sprachvarianten abspeichert. Ändert sich der Ursprungstext, weist ein roter Rahmen in der alten Übersetzung der lokalen Sprache auf diese Änderung hin. Der Anwender kann dann selbst entscheiden, ob und wie er den Text erneut auf die Sprache



anpasst. Trotz all dieser Flexibilität neben den umfänglichen „Standardfunktionen“ des Angebotsmoduls (z.B. lokale Preisberechnung und Preislisten, etc) bei der Erstellung eines Angebotes blieb der automatische Austausch von Kunden- und Produktstammdaten sowie die Übergabe von Angeboten zwischen SugarCRM und SAP manuelle Arbeit. Einerseits bei Im- und Export der Produktinformationen, andererseits in der (Doppel)Anlage von Kundendaten und der nachträglichen manuellen Auftrags erfassung.

Durch die bestehenden Abläufe für die Verarbeitung von Aufträgen war die Forderung an eine Kooperation beider Systeme, dass Angebote aus SugarCRM als Auftrag in SAP angelegt werden. Die weitere Be- und Verarbeitung des Auftrags inklusive der Erzeugung aller zu Auftragsbestätigung, Lieferschein und Rechnung gehörenden Dokumente erfolgt in SAP.

Eine zusätzliche und wichtige Information, um den Kunden optimal zu betreuen, ist aus Vertriebsicht die Kenntnis um eventuelle Service- und/oder Reklamationsfälle. Deren Erfassung und Bearbeitung fand bei TOX PRESSOTECHNIK ausschließlich in

SAP statt. Mit der Implementierung der Schnittstelle wollte man die Erfassung dieser Servicecalls nach SugarCRM verlegen, um sie dann analog zu den Aufträgen nach SAP zur weiteren Bearbeitung zu übertragen.

Bevor das allerdings passieren kann, muss der Kunde in beiden Systemen gleicher-

maßen und eindeutig bekannt sein. Die Struktur und das Geschäftsmodell von TOX® PRESSOTECHNIK führt dazu, dass ein Kunde, bevor er ein solcher wird, als Interessent in SugarCRM angelegt wird. Mit der ersten Bestellung, sprich der Übertragung eines Angebotes nach SAP, werden die in SugarCRM gepflegten Adressdaten nach SAP übertragen, der Kunde dort angelegt und die SAP-Kundennummer nach SugarCRM übertragen. Spätere Änderungen/Ergänzungen in SugarCRM werden dann auch auf SAP-Seite aktualisiert. Neben Angeboten werden kundenbezogen auch Servicefälle in Sugar erstellt, die dann als solche nach SAP übermittelt und dort weiterbearbeitet werden.

Warning: Benutzerlizenzen überschritten um 13. Kontaktieren Sie bitte Ihren Betreuer oder senden Sie eine E-Mail an cagroup@sugarcrm.com.

**Firmen:**

Bearbeiten Duplizieren Löschen Dubletten finden Änderungslog zeigen Zurück zur Liste

Name:	Kundennummer:	37107
Name Zeile 2:	Lieferantennr.:	
Name Zeile 3:	Telefon Büro:	
Name Zeile 4:	Weiteres Telefon:	
Adresse:	Fax:	
Branche:	E-Mail:	-Kein(e)-
Typ:	Webseite:	
Team:	Anzahl Mitarbeiter:	
Postfach:	PLZ-Postfach:	
Mitglied von anderer Fa.:	Zugewiesen an:	Guido König
Steuer Nr. (auch SAP):	Registrierungsnummer:	
Innendienst:	Außendienst:	Wolfgang Kreißl
Beschreibung:		
Incoterms:	Zahlungsbedingung:	Vorauskasse
Geändert am:	Erstellt:	01.12.2009 10:40 von Guido König
RedFlag:	nach SAP:	Update

**BUCHHALTUNG**

Bonitäts Status:	
letzte Bonitätsprüfung am:	Vorgeschlagenes Kreditlimit:

Aus dieser Situation ergaben sich folgende Aufgaben an die Schnittstelle:

1) Anlage von Kundendaten in SAP mit ausgeklügelter Dublettenprüfung. Die Dublettenprüfung ist notwendig, da einerseits aus der Historie heraus Kunden in SAP angelegt sind, die noch nicht in SugarCRM vorhanden sind und so gegebenenfalls doppelt erfasst würden. Andererseits werden bedingt durch indirekten Vertrieb Adressen von Kunden trotzdem auch noch in SAP angelegt, die erst später durch die Vertriebsabteilung in Sugar erfasst werden. Wird eine Dublette gefunden, wird dem User über ein Popupfenster die Wahl gestellt, ob und bei welchem Debitor es sich um ein Duplikat handeln kann. Wählt der User eine Dublette aus, wird in Sugar die SAP-Nummer zugeordnet.

2) Übertrag und Anlage von Zahlungs- und Lieferkonditionen nach SAP sollte inklusive der Erzeugung einer Warnung aus SAP heraus geschehen, wenn seitens SAP eine Auftrags- oder Liefersperre bei einem Kunden eingetragen wurde. Beim Öffnen einer Firma oder dem Auswählen einer Firma im Angebot werden dann die aktuellen Zahlungs-/Lieferkonditionen sowie der aktuelle „Interne Hinweis“ aus SAP übertragen. Die Zahlungs-/Lieferbedingungen werden nur bei einer Neuanlage ins SAP übertragen, bei vorhandenen Dubletten in SAP werden deren Bedingungen nach SugarCRM übertragen.

3) Zuordnungstabelle für Verkaufsbüros

Die Abbildung der internationalen Vertriebsorganisation geschieht in SugarCRM als Teams. Sie müssen für die Angebote einem SAP-Verkaufsbüro zugeordnet sein.

Gehört zu einem Sugar-Team kein SAP-Verkaufsbüro, dann darf keine Anlage von Kunden oder Aufträgen in SAP aus SugarCRM möglich sein.

4) Anlage und Übertragung von Sugar-Servicefällen nach SAP und Update des aktuellen Status in SAP nach SugarCRM. Dabei wird die SAP-Reklamationsnummer an Sugar als Ticketnummer übergeben und sobald die Reklamation in SAP als abgeschlossen gemeldet ist, wird dieser Status über einen SAP Event an Sugar übertragen.

Die Mehrwerte für TOX® PRESSOTECHNIK liegen nach Inbetriebnahme der Schnittstelle in einer schnelleren, weil automatisierten Abwicklung der eingehenden Aufträge und in der aktiven Notifikation über finanzielle und technische Probleme für eine höhere Qualität in der Kundenbetreuung. Gleichzeitig reduziert sich durch die Fokussierung auf nur noch ein System der Aufwand für die Bedienung durch die Benutzer und ihre Schulung.

Die Entscheidung, mit it-novum in diesem Projekt zu arbeiten, entstand für TOX® PRESSOTECHNIK neben der faktischen Verfügbarkeit einer nutzbaren Schnittstelle aus dem fachlichem Ansatz des Dienstleisters, Vertriebsblick und ERP-Sicht miteinander zu verbinden. Im Blick auf die Umsetzung des Projektes war für TOX® PRESSOTECHNIK das Know-how von it-novum sowohl auf SAP- als auch auf SugarCRM-Seite wichtig. Zur Umsetzung waren neben der Anpassung von SugarCRM auch die Erstellung von SAP-Events notwendig, die zur Auslösung bestimmter Parameter der Schnittstelle auf SAP-Seite noch erstellt werden mussten.

**Verbindungstechnik, Antriebstechnik, Pressentechnik oder: Technologien, Produkte und Systemlösungen aus einer Hand**

**Die TOX®-Unternehmensstruktur**

Die TOX® PRESSOTECHNIK GmbH & Co. KG wurde 1978 gegründet. In unserem Stammwerk in Weingarten arbeiten ca. 300 Mitarbeiter, inklusive unserer Auslandstöchter sind es weltweit über 650. Unsere Vertriebsorganisation besteht aus 19 Tochtergesellschaften weltweit. So zum Beispiel in den USA, China, Indien, Südkorea, Japan, Brasilien, Australien, Südafrika und Europa. Mehr als 20 nationale und internationale Vertretungen in allen weiteren Märkten unterstützen unsere Präsenz und Kundenbetreuung. In China und USA haben wir eigene Produktionsstätten. Das Unternehmen befindet sich noch heute im Besitz der Familie des Gründers und Erfinders. Geschäftsführer im Mutterhaus in Weingarten in Süddeutschland sind Dr.-Ing. Hinrich Dohrmann und Dr.-Ing. Wolfgang Pfeiffer.

**Die TOX®-Unternehmensbereiche**

Alle TOX®-Produkte lassen sich heute in fünf Unternehmensbereiche einteilen. Die antriebstechnischen Komponenten TOX®-Kraftpaket aus den Bereichen Pneumohydraulik (das Vollsortiment pneumohydraulischer Antriebszylinder; weltweit hunderttausendfach im Industrieinsatz), Hydraulik und Elektromechanik (TOX®-ElectricDrive – das Lieferprogramm elektromechanischer Servospindeleinheiten im kompletten Set mit Controller und TOX®softWare) werden als Solo-Einheit verkauft, oder in die TOX®-Pressensysteme integriert.

Der Pressen-„Baukasten“ bietet von 2 bis 2000 kN, in C-Bügel bis Säulenpressen-Ausführungen, von Stand-alone Handarbeitsplätzen bis zur Linienintegration einfach alles. Die TOX®-FinePress (Kleinpressen von 2-57 kN) und TOX®-Zangen, als Handzangen, Maschinenzangen oder Roboterzangen runden das Programm ab.

Mit den TOX®-Controls und dem TOX®-Monitoring (Steuerungen, Sensorik und Software für Prozesseüberwachung) ist die Qualitätssicherung garantiert.

Beim TOX®-Blechverbindungsverfahren TOX®-Clinchen nach dem Prinzip „Nieten ohne Niet“ (vom TOX®-Rund-Punkt bis zum Vollstanznieten) sind wir weltweit für unsere Qualität bekannt und geschätzt.

Weiterhin befassen wir uns im Bereich TOX®-Production Systems mit den Anlagenmodulen, Sondermaschinen und Produktionsverfahren zum Fügen, Einpressen, Montieren, Trennen, Stanzen und Prägen.

**TOX® PRESSOTECHNIK**

TOX® PRESSOTECHNIK GMBH & CO. KG  
 Riedstraße 4 \* 88250 Weingarten  
 Telefon: +49 (0) 751/50 07-0  
 Fax: + 49 (0)751/5 23 91  
 www.tox-de.com  
 E-Mail: info@tox-de.com

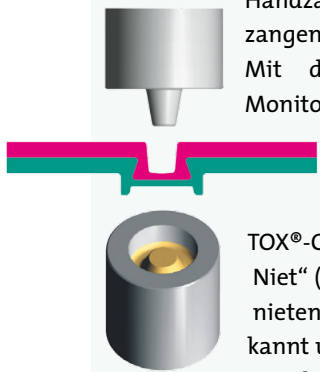
Die einzelnen Bereiche sowie deren Technologien, Produkte, Systeme und Dienstleistungen sind als eigenständige Business Units organisiert. Dem technischen Vertrieb kommt somit die übergeordnete Aufgabe zu, das gesamte industrielle Marktsegment von High-tech für High-end-Anwendungen und universelle Nutzungen bis hin zu Low-tech für die Einsteiger aus Handwerk und Montage komplett zu bedienen.

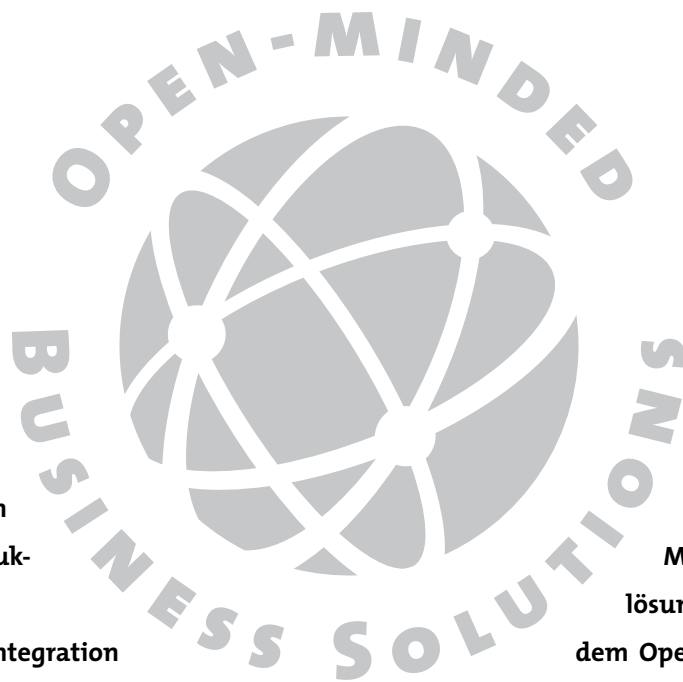
**Die TOX®-Unternehmensziele**

Als Partner der Industrie und Marktführer in unseren Kompetenzbereichen sind wir weltweit für blechverarbeitende Automobil- und Industriebetriebe aller Größen tätig. So gehören zu unseren Kunden Automobil- und branchenzugehörigen Industrie- und Zulieferbetriebe, Weißwaren-, Lebensmittel-, Verpackungsindustrie, Industrie-, Handwerks- und Montagebetriebe im Bereich Apparate-, Geräte-, Gehäuse-, Lüftungs- und Klimabau, alle Produktions-, Zuliefer- und Montagebetriebe bzw. Abteilungen von produzierenden Unternehmen.

Je nach Land und Vertriebsstruktur sind dabei entweder eigene Vertriebs-Mitarbeiter oder Vertriebs-Partner für den Verkauf aller TOX®-Produkte/Dienstleistungen zuständig. Damit ist in jedem Fall gewährleistet, dass die unterschiedlichsten Kunden anforderungsgerecht beraten und schließlich technologisch sowie wirtschaftlich optimal bedient werden können. Wir bieten unseren Kunden alles aus einer Hand von der technischen Beratung bis hin zur fertigen Produktionseinrichtung, selbstverständlich mit dem entsprechenden weltweiten Service-Angebot.

Mit einer Fertigungstiefe von ca. 95% können wir unseren Kunden das beste Preis-/Leistungs-Verhältnis, kurze Lieferzeiten und eine ISO-zertifizierte Produktqualität garantieren. Laufende Innovationen als Reaktion auf die Bedürfnisse des Marktes sichern unsere Zukunft als Unternehmen.





it-novum ist ein IT-Berater mit langjähriger Erfahrung mit SAP, Open Source und IT-Servicemanagement in den Bereichen Applikationen und Infrastruktur.

Ziel von it-novum ist die Integration von Open Source und Closed Source zu tragfähigen Business-Lösungen, die dem Kunden Mehrwert bringen.

Als ehemalige IT-Abteilung des Mehler Konzerns verfügt it-novum über langjährige Erfahrung mit der Einführung und dem Betrieb von SAP, Dokumentenmanagement, Business Intelligence und Infrastruktur-/Servicemanagement.

it-novum arbeitet nach dem „Best Source“-Prinzip: Je nach Bedarf und Anforderung werden Open Source-Produkte oder proprietäre Lösungen eingesetzt – oder eine Integration von beiden. Durch die langjährige SAP-Kompetenz aus Projekten im Mutterkonzern und selbst

entwickelte Schnittstellen verbindet it-novum ERP-Systeme mit Anwendungen wie Alfresco, ELO, Palo, Pentaho oder SugarCRM.

Mit der Systemmanagementlösung openITCOCKPIT, die auf dem Open Source-Projekt Nagios ba-

siert, ist it-novum Vorreiter im Bereich IT-

Servicemanagement und Monitoring. openITCOCKPIT gehört mittlerweile zum Standard in vielen großen wie mittleren Unternehmen, wo es für ein ausfallsicheres Monitoring der IT-Landschaften sorgt. Open Source-Lösungen führt it-novum daneben auch im Themengebiet Servicemanagement (Helpdesk- und Ticketsysteme auf Basis von OTRS).

it-novum ist eine Konzerntochter der KAP-AG (Umsatz 2007: 638,4 Mio. €). Gegründet 2000 aus dem Fachbereich IT der KAP-AG heraus, beschäftigt it-novum heute 65 Mitarbeiter an den Standorten Fulda und Wien; ein weiterer Standort in Zürich ist in Planung.

it-novum GmbH  
Edelzeller Straße 44  
36043 Fulda  
Tel.: +49 661 103 333  
Fax: +49 661 103 334  
info@it-novum.com  
www.it-novum.com