

# CASE STUDY



Fertigung

Microsoft Dynamics AX/CRM



# „Erweiterbare High-End-Technologie für einzigartige Produkte“



## Case Study

CP Pumps

Fertigung

Microsoft **Dynamics AX/CRM**

Das Team von AlfaPeople führte einen „Just-in-Time“ bidirektionalen Datenaustausch für Microsoft Dynamics AX/CRM ein, der eine solide Datenschnittstelle zwischen den verschiedenen Systemen bildete.

## Geschäftsanforderungen

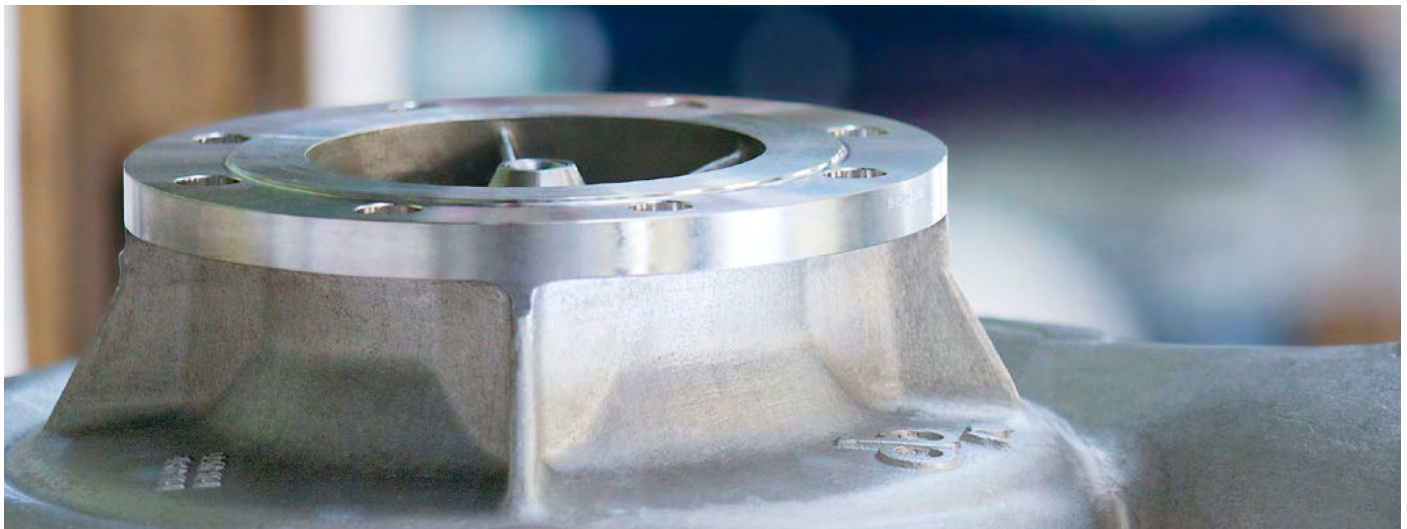
Die CP Pump Systems AG ist ein schweizer Präzisionstechnikunternehmen, das seit über einem halben Jahrhundert hochqualitative Zentrifugalpumpen für die folgenden Industrien entwickelt und herstellt: Chemie (Basis- und Feinchemie, Agrochemie und Spezialchemie), Pharma, Biotechnologie, Lebensmittel und Getränke sowie Zellstoff und Papier. In allen Phasen der Forschung, Entwicklung und Fertigung kombiniert CP Pump Systems topmoderne Technologien mit einem unerreichten Wissens- und Erfahrungsschatz. CP Pump Systems AG hat einen grossen Kundenstamm in über 40 Ländern auf allen Kontinenten verteilt.

Nach einer Analyse der zukünftigen Geschäftsanforderungen gemäss den Vorgaben des neuen Vorstands unterzog man das bestehende ERP-System Miracle einer

Kapazitätsprüfung. Dabei bestätigte sich der Verdacht, dass das System das Ende seiner technischen Lebensdauer erreicht hat und durch eine moderne und zukunftsorientierte Lösung ersetzt werden muss. Miracle diente in erster Linie als Adressdatenbank mit einigen Erweiterungen zur Nachverfolgung von Kundeninteraktionen und Angeboten. Zeiterfassung, Gehaltsabrechnung, Finanzen, Dokumentenmanagement und Lieferprozesse wurden mittels individuellen Softwareprogrammen verwaltet, was zu ineffizienten Geschäftsvorgängen führte. Die IT-Mitarbeiter mussten die anderen Mitarbeiter des Unternehmens mittels eines Systems, das für diese Aufgabe nicht geeignet war, unterstützen. Deshalb war eine standardisierte, flexible Software gefordert, die den modernen Ansprüchen gerecht wird

Als Hersteller von High-Tech-Technologie benötigte CP Pump Systems sowohl im Vertrieb als auch in der Fertigung, der Lieferung und der Wartung effiziente Prozesse sowie

eine hochentwickelte, topmoderne Reporting-Lösung. Darüber hinaus benötigten die Vertriebs- und Serviceteams die Möglichkeit, eine gut durchdachte Sicht auf die Kunden zu erstellen, ohne den Kunden direkt kontaktieren zu müssen. Die neue Lösung sollte auch den umfangreichen, unternehmensinternen Datenfluss unterstützen und Funktionen bezüglich PLM, DMS, Zeiterfassung, Gehaltsabrechnung und Finanzen integrieren, um die Managementdaten zu verbessern und die unternehmensweite Ressourcenplanung zu vereinfachen..



: „Die Kombination aus Microsoft Dynamics AX und Dynamics CRM gab uns die Möglichkeit, massgeschneiderte Marketingkampagnen und -aktivitäten für unsere Kunden zu entwickeln und umzusetzen. Gleichzeitig können wir nun in einer Ansicht auf die Aktivitäten jedes Kunden zugreifen und auf diese Weise untersuchen und verstehen, was ein Kunde mag und wie wir ihn oder sie ansprechen können.“

**Jessica Zöhner, Head of Marketing at CP Pumps**

## Lösung

CP Pump Systems beschloss, nach einer gehosteten Lösung zu suchen, um die Gesamtbetriebskosten seiner IT so weit wie möglich zu verringern. Die Antwort war eine vollständige Suite aus Microsoft Dynamics AX 2012 R3 in Kombination mit Microsoft Dynamics CRM 2015, officeatwork, einem SharePoint-basierten DMS und alle Tools sollten von AlfaPeople implementiert werden. Das Team von AlfaPeople führte einen „Just-in-Time“ bidirektionalen Datenaustausch für Microsoft Dynamics AX/CRM ein, der eine solide Datenschnittstelle zwischen den verschiedenen Systemen bildete. Ausserdem wurden ein Produktkonfigurator, ein Dokumentenmanagementsystem sowie Tools für die Gehaltsabrechnung, die Zeiterfassung und das PLM (Product Lifecycle Management) integriert. Diese Erweiterungen verringerten die Abhängigkeit von Excel-Listen die zuvor verwendet wurden, da Miracle keine Funktionen für PLM, Zeiterfassung oder DMS (Document Management System) umfasste.

Auf betrieblicher Ebene bestand die erste Herausforderung für die neue Lösung im Angebotsprozess. Dies ist ein komplexer Prozess für CP Pump Systems, da jede Pumpe im hohen Masse anpassbar ist und da viele Kunden einen Konfigurator verwenden müssen, um die verschiedenen Optionen durchzuspielen, bevor sie einen Auftrag platzieren. Ein browserbasierter Produktkonfigurator wurde in die Microsoft Dynamics AX



Lösung integriert, um die Auswahl der gewünschten Pumpenoptionen für Kunden zu vereinfachen und das internationale Vertriebsteam mittels Aktivitätsnachverfolgung und Offline-Funktionen zu unterstützen. Dies führte zu einer Verbesserung sämtlicher Vertriebsfähigkeiten des Unternehmens. Das Team kann Möglichkeiten erkennen effizientere und präzisere Angebote erstellen, den Kundenlebenszyklus nachverfolgen sowie von der neu eingerichteten Marketingabteilung profitieren. In den Worten von Jessica Zöhner, Head of Marketing bei CP Pumps: „Die Kombination aus Microsoft Dynamics AX und Dynamics CRM gab uns die Möglichkeit, massgeschneiderte Marketingkampagnen und -aktivitäten für unsere Kunden zu entwickeln und umzusetzen. Gleichzeitig können wir nun in einer Ansicht auf die Aktivitäten jedes Kunden zugreifen und auf diese Weise untersuchen und verstehen, was ein Kunde mag und wie wir ihn oder sie ansprechen können.“

„Durch die Nutzung von Microsoft Dynamics AX und CRM verfügen wir nun über die Tools und Fähigkeiten, um sicherzustellen, dass unsere Unternehmensstrategie innovativ und zukunftsicher ist. Die dadurch erreichte Nachhaltigkeit dieses Projekt spielt eine wichtige Rolle für unser Unternehmen und wir sollten sie nicht aus den Augen verlieren.“

Thomas Würsch, CEO at  
CP Pump Systems

Über das Angebotssystem hinaus wurden Bestellungen und Rechnungen für Pumpen zusammen mit komplexen Anweisungen und Bedienhandbüchern geliefert, die in manchen Fällen individuell auf die jeweilige Pumpe zugeschnitten waren. Das integrierte Dokumentenmanagementsystem ermöglichte Suchfunktionen sowie die Integration von Vertriebs-, PLM-, Liefer- und Rechnungsstellungsprozessen, einschliesslich erforderlicher Frachtdokumente und Workflows für Exportgenehmigungen um den internationalen Export zu unterstützen. Durch die Vorlagenmanagementfunktionen von officeatwork wurde sichergestellt, dass alle diese Dokumente unter Verwendung der Corporate Identity erstellt wurden.

## Vorteile

### Verringerung der Gesamtbetriebskosten

Der „Just-in-Time“-Datenaustausch zwischen den Systemen und der gehosteten Umgebung, die mit dem Ziel eingerichtet wurde, eine wirklich moderne und effiziente IT-Funktion zur Unterstützung und Integration aller Prozesse von CP Pump Systems zu etablieren, führte zu einer Verringerung der Gesamtbetriebskosten und der Abhängigkeit vom IT-Team.

### Neue Kanäle für einen schnelleren Zugang zu Informationen

Neue Funktionen durch die Kombination von Microsoft Dynamics AX und Dynamics CRM haben die Vertriebs- und Marketingfähigkeiten von CP Pump System verbessert, indem neue Kanäle eröffnet wurden, um mehr und hochwertigere Kundendaten zu gewinnen. Ein weiterer Vorteil für das Unternehmen besteht darin, dass es für alle kundenorientierten Abteilungen sowie für das Backoffice, das Management und die Serviceabteilung verfügbar ist.

### Technologiesicherheit

Moderne Technologien mit topmodernen Lösungen, die der Anbieter in Zukunft durch neue Kanäle und Technologien ergänzen kann, stellen sicher, dass diese neue Software-Suite ein nachhaltiges Investment ist. Thomas Würsch, CEO von CP Pump Systems erklärt: „Durch die Nutzung von Microsoft Dynamics AX und CRM verfügen wir nun über die Tools und Fähigkeiten, um sicherzustellen, dass unsere Unternehmensstrategie innovativ und zukunftsicher ist. Die dadurch erreichte Nachhaltigkeit dieses Projekt spielt eine wichtige Rolle für unser Unternehmen und wir sollten sie nicht aus den Augen verlieren.“

## GLOBAL OFFICES

**AlfaPeople** - Headquarters  
Tegholm Allé 13  
2450 København SV.  
**Denmark**  
Phone: +45 70 20 27 40  
Email: [info@alfapeople.com](mailto:info@alfapeople.com)

**AlfaPeople Germany**  
Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7  
32052 **Herford**  
Phone: +49 5221 28440-0  
Fax +49 5221 28440-44  
[info.de@alfapeople.com](mailto:info.de@alfapeople.com)

**AlfaPeople Chile**  
Avda. Nueva de Lyon 072  
Oficina 801, Piso 8  
Providencia, **Santiago**  
Phone: +56 (2) 2 751 90 00  
Mobile: +56 9 75296062  
Email: [info.cl@alfapeople.com](mailto:info.cl@alfapeople.com)

**AlfaPeople Costa Rica**  
Calle 36. Av 4 y 6.  
Edificio Don Bosco. Tercer Piso  
**San Jose**  
Phone: +506 2233 7000  
Fax +506 2233 3238  
Email: [info.cr@alfapeople.com](mailto:info.cr@alfapeople.com)

**AlfaPeople India**  
Landmark Tower, 4th Floor,  
Plot No. 2, Ashok Marg,  
C - Block, South City - I  
**Gurgaon** - 122001, India  
Phone: +919811089731  
Email: [info.in@alfapeople.com](mailto:info.in@alfapeople.com)

**AlfaPeople**  
**United Arab Emirates**  
Sidra Tower (1503)  
Sheikh Zayed Road  
PO Box 9588, **Dubai**  
Phone: +971 4 5585066  
Fax: +97144405988  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)

**AlfaPeople United Kingdom**  
Century House  
100 Oxford Street  
W1D 1LL, **London**  
United Kingdom  
Phone: +44 2072 551 228  
Email: [info.uk@alfapeople.com](mailto:info.uk@alfapeople.com)

**AlfaPeople Switzerland**  
Hohenbühlstrasse 2  
8152 **Glattbrugg**  
Phone: +41 43 355 30 60  
Fax: +41 43 355 30 61  
Email: [info.ch@alfapeople.com](mailto:info.ch@alfapeople.com)

**AlfaPeople Colombia**  
Ave Cra 9 # 123-86  
Edificio Uraki - Ofi 401  
**Bogotá**  
Phone: +571 6054222  
Fax: + 571 2082198  
Email: [info.co@alfapeople.com](mailto:info.co@alfapeople.com)

**AlfaPeople Guatemala**  
5ta Avenida 4-55 Zona 14  
Edificio Europlaza Torre 1, 2do Nivel  
Oficina 208/209  
Phone: +502 2386 9981  
Fax: +502 2386 8800  
Email: [info.gt@alfapeople.com](mailto:info.gt@alfapeople.com)

**AlfaPeople India**  
**South Office**  
#26/1, 1st floor,  
Regus gem business centre,  
Ibis hotel, Bommanahalli,  
Hosur road, **Bangalore** - 560068  
Phone: +918040980841  
Email: [info.in@alfapeople.com](mailto:info.in@alfapeople.com)

**AlfaPeople Brazil**  
Av. Maria Coelho Aguiar, 215  
Jd. São Luiz - **São Paulo**/SP  
CEP: 05805-000  
Phone: +55 (11) 3741-5181  
Email: [info.br@alfapeople.com](mailto:info.br@alfapeople.com)

**AlfaPeople US**  
Chrysler Building  
405 Lexington Avenue,  
26th Floor **New York**  
NY 10174  
Phone: +1 (917) 368-8088  
[info.us@alfapeople.com](mailto:info.us@alfapeople.com)

**AlfaPeople Mexico**  
Baja California # 245 Piso 8  
Colonia Hipódromo.  
Condesa C.P. 06170  
**México, D.F.**  
Phone: +52 5265 6030  
Email: [info.mx@alfapeople.com](mailto:info.mx@alfapeople.com)

**AlfaPeople China**  
Four Seasons Square, Building 2  
No. 503 NingGuo Road,  
**Shanghai**  
200090  
Phone: +966 2 6929450  
Email: [kle@alfapeople.com](mailto:kle@alfapeople.com)

**AlfaPeople Saudi Arabia**  
King Road Tower (1106)  
King Abdulaziz Road - **Jeddah**  
PO Box 11787, Jeddah 21463  
Phone: +966 2 6929450  
Fax: +966 2 6068744  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)