



Cloud-Lösung vereinfacht Vertriebsprozess für Filtersysteme

Syntax modernisiert unternehmensweites Vertriebs-Tool für Freudenberg Filtration Technologies und bringt dafür komplexes Spreadsheet-basiertes System nativ in die Azure-Cloud.

Filtration ist ein hochkomplexer Prozess, bei dem Partikel und manchmal auch Gasmoleküle in Zellstoff- und Papierfabriken, petrochemischen Raffinerien und sogar in Rechenzentren aussortiert werden müssen. Die Auswahl des jeweils optimalen Filtersystems für solche unterschiedlichen Anwendungsfälle ist kompliziert und hängt von verschiedenen Aspekten ab – vom Filtermedium über die Gegebenheiten am Installationsort, vom Luftstrom, von der angestrebten Lebensdauer und dem Wartungsintervall bis hin zur benötigten Effizienz. Selbst ein großes, erfahrenes Team kann Wochen brauchen, um nach der Standortbewertung ein passendes Angebot zu entwickeln. Freudenberg Filtration Technologies war jedoch überzeugt, dass sich dieser Prozess verbessern lässt, und zwar mit den richtigen Ansätzen, einer sorgfältigen Planung – und einer modernen Cloud-Anwendung.

Gesucht: Spezifische Filterlösungen

Am Anfang steht der Besuch des Kunden direkt vor Ort. Und schon hier beginnen die Herausforderungen. Viele Produktions- und Prozessanlagen sind das Ergebnis einer jahrelangen Entwicklung sowie stetiger Optimierung und die genauen Abläufe streng gehütete Betriebsgeheimnisse. Das bedeutet, dass Besucher Geräte wie Laptops, Smartphones und Kameras vor dem Betreten des Geländes beim Sicherheitsdienst abgeben müssen. Dem Vertriebs-techniker bleiben folglich nur Stift und Papier, um sich Notizen zu den relevanten Parametern zu machen, die zum Erstellen eines Angebots wichtig sind.

Um dieses auf ausgefeilten Formeln in einem Spreadsheet-basierenden Verfahren immer weiter zu verbessern, hat das Produktteam den Angebotsprozess fortlaufend verfeinert.

So konnten bis zu sechs Personen gemeinsam über einen Zeitraum von mehreren Wochen mehrere Optionen für die Gasphasenfiltration ausarbeiten. Doch auch mit umfangreicher Erfahrung und unter Zuhilfenahme verschiedener Tools lässt sich nicht verhindern, dass ab und zu etwas „durchrutscht“: In einem solch umfangreichen Spektrum an Filtertechnologien, das von Matten und Vorfiltern bis hin zu Pellets reicht, kann es schnell passieren, dass ausgefallene Lösungsoptionen übersehen werden. „Ein weiteres Problem war die oftmals fehlerhafte Einschätzung des am Einsatzort zur Verfügung stehenden Platzes“, erklärt Ivan Martinez, Managing Director bei Freudenberg Filtration Technologies UK. „Und dann wurde es schnell eng, denn um eine Lösung zu finden, die den Kundenanforderungen entspricht, muss der Filter ja mit einem geeigneten Filtersystem kombiniert werden.“

CUSTOMER STORY FREUDENBERG FILTRATION TECHNOLOGIES

Auf einen Blick

Branche:	Filtrationslösungen
Standort:	Großbritannien
Lösung:	ChemGuide 2.0 – Azure-basiertes Vertriebs-Tool, entwickelt von Syntax.
Ergebnis:	Beschleunigte Angebotserstellung, gesteigerte Auftragsquote, reduzierte Rückfragen, optimierte Prozessübersicht.



Dank der Implementierung von ChemGuide 2.0 auf Azure durch Syntax ist der Anteil der Angebote, die in einen konkreten Auftrag gemündet sind, deutlich gestiegen. Unser Team kann schneller Empfehlungen erarbeiten, und die Kunden erhalten einen präziseren Überblick über die Anschaffungs- und Betriebskosten für jeden Ansatz. Und während wir unsere Anforderungen nach und nach verfeinern, steht uns Syntax mit langfristigem Support und Funktionsverbesserungen für die Lösung zur Seite.

- Ivan Martinez
Managing Director, Freudenberg Filtration Technologies UK



Bessere Angebote dank Software-Tool

Die Standardisierung eines Großteils der Berechnungen und damit auch des Prozesses an sich waren ein erster Schritt in die richtige Richtung. Es zeigte sich allerdings, dass ein eigenes Software-Tool nötig sein würde, um die Abläufe straffen und noch zielgenauere Angebote erstellen zu können. Mit all seinem Fachwissen und der Fähigkeit, komplexe Prozesse zu vereinfachen, entwickelte Ivan Martinez ein neues Konzept. In Zusammenarbeit mit Edna Lauer, CIO bei Freudenberg Filtration Technologies, wurde anschließend per Ausschreibung ein Partner für die Entwicklung einer entsprechenden Software gesucht.

Freudenberg Filtration Technologies forderte von vier Anbietern Angebote an, die das Unternehmen anschließend sorgfältig prüfte. Zu den Bewertungskriterien zählten unter anderem auch Expertise in agiler Softwareentwicklung und rund um die Cloud. Darüber hinaus mussten die Service Provider über eine bestimmte Größe, Stabilität und Leistungsfähigkeit verfügen sowie dauerhaften Support zur Fehlerbehebung und die Weiterentwicklung von Funktionen leisten können. Einer der Bewerber war Syntax. Der IT-Dienstleister hatte zuvor bereits Projekte mit Freudenberg realisiert und lieferte erste Mock-ups. Und da Freudenberg die strategische Entscheidung getroffen hatte, den operativen IT-Betrieb einheitlich auf Microsoft Azure laufen zu lassen – das sollte nicht zuletzt die Integration mit bereits verwendeten oder zukünftigen Tools vereinfachen –, konnte Syntax mit seiner jahrelangen Erfahrung mit dieser Cloud Computing-Plattform zusätzlich punkten. Dass das Team von Syntax die Anforderungen von Ivan Martinez und seinen Kollegen von Anfang an genau verstand, sorgte sofort für eine stabile Vertrauensbasis, die dann letztlich auch ausschlaggebend dafür war, dass der Managed Cloud Provider den Zuschlag erhielt.

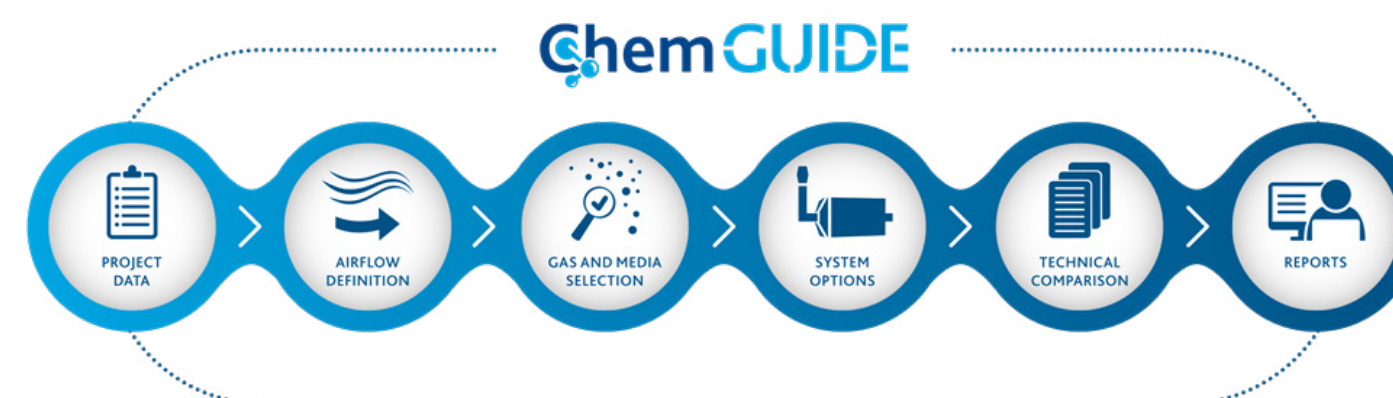
In Zusammenarbeit schafften die Partner den ChemGuide 2.0. Das Tool ermöglicht eine digitale Konfiguration von Gasphasenfiltern und ermöglicht es den Produktteams, optimale Angebote zu erstellen. Die Cloud-basierte Lösung entstand im Rahmen eines agilen Entwicklungsprozesses und meisterte dabei verschiedene Herausforderungen wie etwa die hohe Komplexität der erforderlichen Berechnungen. Ein großer Vorteil dabei: Mit der funktionstüchtigen Tabellenkalkulation existierte eine Referenz, gegen die der noch „junge“ ChemGuide 2.0 laufend abgeglichen werden konnte.

Wie Outsourcing die interne Kreativität beflügelt

Tools intern entwickeln oder auslagern? In vielen Unternehmen wird die Antwort auf diese Frage kontrovers diskutiert. Dabei hat Outsourcing viele Vorteile. So kann sich ein externes Team ausschließlich auf das jeweilige Projekt konzentrieren, ohne andere interne Aufgaben zu haben. Darüber hinaus liefert es durch sein Branchenwissen Ideen und Ansätze, die einem internen Team unter Umständen nicht einfallen würden. Und wer einige Best Practices beachtet, profitiert von einer optimalen Zusammenarbeit und Aufteilung.

„Zuallererst muss Klarheit über den Business-Prozess herrschen“, erklärt Edna Lauer. „Ivan hat es in seiner einzigartigen Art und Weise geschafft, den komplexen Angebotsprozess in einfache, nachvollziehbare Schritte zu unterteilen.“ Diese Vorarbeit war entscheidend, um Syntax das nötige individuelle Wissen zu vermitteln, damit der IT-Dienstleister wiederum erfolgreich ChemGuide 2.0 entwickeln konnte. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Einbeziehung von internen Kunden, Fachbereichen und anderen Partnern. Denn das erweitert nicht nur den Wissensfundus, sondern steigert auch die unternehmensweite Motivation, das Projekt zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen.

Und dann ist da noch die Kommunikation. „Programmierer sprechen ‚IT‘, und wir sprechen ‚Filter‘, das lässt sich leider nicht vermeiden“, scherzt Edna Lauer. „Deswegen war ein wichtiger Teil meiner Aufgabe, entsprechend zu übersetzen, wo nötig.“ Koordination kann über Erfolg oder Misserfolg des gesamten Projekts entscheiden. Zudem spielen Basics wie ein Kriterienkatalog eine wichtige Rolle, anhand dessen sich potenzielle IT-Lieferanten beurteilen und bewerten lassen. „Ein besonders bemerkenswerter Aspekt bei der Zusammenarbeit mit Syntax war das Zusammenspiel aus umfassender Kompetenz und dem unkomplizierten Miteinander“, betont Ivan Martinez. „Beides hat entscheidend dazu beigetragen, dass ChemGuide 2.0 in seiner jetzigen Form entstehen konnte und ganz hervorragende Arbeit für uns leistet.“



Mehr Umsatz dank schnellerer Angebote

Der Rollout von ChemGuide 2.0 als internes Azure-basiertes Vertriebs-Tool wurde mittlerweile erfolgreich abgeschlossen. Single Sign-on vereinfacht die Zugriffsverwaltung, und dank des Betriebs in der Cloud können alle Anwender immer die aktuellste Version nutzen. So simpel die Grundidee des Tools war, so stark ist der Einfluss auf die Geschäftsabläufe. Da die hochkomplexe Mathematik nun hinter einer übersichtlichen, benutzerfreundlichen Bedienoberfläche versteckt stattfindet, funktioniert die Angebotserstellung viel einfacher und schneller. „Syntax hat bei der Übersetzung unseres bestehenden Prozesses in ein leistungsfähiges, containerbasiertes Azure-Tool hervorragende Arbeit geleistet und steht uns jetzt als Partner zur Seite, der sich laufend um Services, Support und Funktions-Upgrades kümmert“, bilanziert Edna Lauer.

Vertriebsmitarbeiter geben nun Kundenanforderungen und Raummaße ein, und das Tool kümmert sich um den Rest. Die erstellten Reports zeigen neben verschiedenen Kombinationsmöglichkeiten aus Filtern und Filtrationssystemen auch die Anzahl der erforderlichen Filterstufen an. Und die Software unterstützt sogar solch komplexe Prozesse, in denen Gase erst zugeführt und dann wieder abgeschieden werden müssen. Da es nie die eine Einheitslösung gibt, zeigt das Tool eine Übersicht der Anschaffungs- und Betriebskosten jeder einzelnen möglichen Konfiguration, damit der Kunde eine fundierte, optimal passende Entscheidung treffen kann.

Für die Geschäftseinheit hat ChemGuide 2.0 das Business klar belebt, und der Anteil der Angebote, die zu einem konkreten Auftrag führten, hat sich merklich erhöht. Dementsprechend stieg auch die Zahl der gelieferten Systeme. Dank der höheren Qualität der Angebote gibt es weniger Diskussionen über fehlende Informationen und auch kaum offenbleibende Fragen. Das spart Zeit und steigert die Zufriedenheit des Kunden in Bezug auf das Angebot. Und schließlich herrscht eine bessere Übersicht über die laufenden Angebote und die Anforderungen bei der praktischen Umsetzung vor Ort. Diese wertvollen Informationen lassen sich jetzt nutzen, um das Produktportfolio zielgenau zu erweitern und neue Geschäftsmöglichkeiten zu entdecken. Die Leistungssteigerung der Abteilung blieb nicht unbemerkt. So wurde Ivan Martinez mit dem Sales Excellence Award von Freudenberg Filtration Technologies ausgezeichnet. „Eine wohlverdiente Würdigung“, so Edna Lauer.



Das Team von Syntax hat sich in jeder Phase des Projekts als zuverlässig, innovativ und kompetent erwiesen, von der Ausschreibung über die Umsetzung bis hin zu Service und Support. Die Implementierung von ChemGuide 2.0 steht im Einklang mit unserer Azure-Strategie und stellt sicher, dass Freudenberg Filtration Technologies zunehmend von der Effizienz und den Synergien der Cloud Computing-Plattform profitiert.

- Edna Lauer

CIO, Freudenberg Filtration Technologies

Über Freudenberg Filtration Technologies

Freudenberg Filtration Technologies entwickelt und produziert als globaler Technologieführer in der Luft- und Flüssigkeitsfiltration leistungsstarke und energieeffiziente Filtrationslösungen. Indem sie industrielle Prozesse wirtschaftlicher gestalten, Ressourcen schonen und Menschen und Umwelt schützen, tragen sie zur Steigerung der Lebensqualität bei. Mit den weltweiten Marken Viledon und micronAir bietet Freudenberg Filtration Technologies seinen Kunden innovative Filterelemente und -systeme in den Bereichen Energie und Ressourcen, Hygiene und Gesundheit, Automobil und Transport, Produktion und Gebäudetechnik sowie Spezialanwendungen. Im Geschäftsjahr 2022 erwirtschaftete Freudenberg Filtration Technologies einen Umsatz von rund 677 Millionen Euro und beschäftigte rund 3.552 Mitarbeitende. www.freudenberg-filter.com



Über die Freudenberg-Gruppe

Freudenberg ist ein globales Technologieunternehmen, das seine Kunden und die Gesellschaft durch wegweisende Innovationen nachhaltig stärkt. Gemeinsam mit Partnerinnen und Partnern, Kundinnen und Kunden sowie der Wissenschaft entwickelt die Freudenberg-Gruppe technisch führende Produkte, exzellente Lösungen und Services für rund 40 Marktsegmente und für Tausende von Anwendungen: Dichtungen, schwingungstechnische Komponenten, Batterie und Brennstoffzelle, technische Textilien, Filter, Reinigungstechnologien und -produkte, Spezialchemie und medizintechnische Produkte.

Innovationskraft, starke Kundenorientierung sowie Diversity und Teamgeist sind die Eckpfeiler der Unternehmensgruppe. Der Exzellenzanspruch, Verlässlichkeit und proaktives, verantwortungsvolles Handeln gehören zu den gelebten Grundwerten in der mehr als 170-jährigen Unternehmensgeschichte. Im Jahr 2022 beschäftigte die Freudenberg-Gruppe mehr als 51.000 Mitarbeitende in rund 60 Ländern und erwirtschaftete einen Umsatz von mehr als 11,7 Milliarden Euro. www.freudenberg.com

Über Syntax

Syntax bietet Technologielösungen, Professional Services und Beratungsleistungen für den Mittelstand, um geschäftskritische Cloud-Anwendungen leistungsstark, zuverlässig und zukunftssicher zu machen. Mit über 50 Jahren Erfahrung und mehr als 900 Kunden weltweit verfügt Syntax über fundiertes Know-how im Management von Multi-ERP-Installationen in privaten, öffentlichen und hybriden Umgebungen. Syntax kooperiert mit führenden Technologieanbietern, um sichere und nahtlose Anwendungen zu gewährleisten – als Basis für Innovation und Wachstum.

Mehr unter syntax.com/de oder auf [LinkedIn](#).

Für weitere Informationen erreichen Sie uns unter hello@syntax.com

