

## Auf allen **Feldern** der **Welt** zu **Hause**



# CLAAS

### Kundenprofil

CLAAS ist seit der Gründung im Jahr 1913 ein Familienunternehmen. Als einer der weltweit führenden Landmaschinen-Hersteller deckt das Unternehmen die gesamte Prozesskette der Erntetechnik ab. In Europa ist CLAAS Marktführer bei Mähdreschern und weltweit die Nr. 1 bei Feldhäckslern. Die vielseitigen Produkte sind in 140 Ländern im Einsatz. Das Unternehmen produziert an sieben in- und ausländischen Standorten, die auch als Zulieferer für andere Branchen erfolgreich sind. Die CLAAS-Fertigungstechnik beliefert namhafte Kunden aus der Automobil- und Luftfahrtindustrie. Die CLAAS Industrietechnik ist Spezialist für Antriebstechnik und Hydraulik. Mehr als 9.000 Mitarbeiter engagieren sich mit Wissen und Innovationskraft dafür, dass CLAAS-Technologie auch weiterhin Maßstäbe setzt.

[www.claas.com](http://www.claas.com)

### Ausgangslage

Für CLAAS ist die Nähe zum Kunden sehr wichtig. Weltweit sorgen rund 100 Vertriebsgesellschaften und Importeure dafür, dass die CLAAS-Technologie auch weiterhin Maßstäbe setzt. Allein in Deutschland sind mehr als 700 ausgewählte Vertriebspartner für das Unternehmen aus dem westfälischen Harsewinkel tätig. Weltweit besteht das Vertriebsnetz aus rund 5.000 weiteren Händlern. So ist sichergestellt, dass der Kunde die Antworten auf seine Fragen in nächster Nähe findet. Sind nun Umbauten an Maschinen vorgesehen oder bestehen Verbesserungsmöglichkeiten, informiert der Kunden-Support die Vertriebsgesellschaften und Importeure über die Maßnahmen. Bestandteile einer Service-Information sind neben einem Anschreiben die Beschreibung von Umrüstsätzen, Montageanleitungen bzw. Umbauanweisungen, Maschinenlisten sowie Informationen über Ersatzteile und Abrechnungsmodalitäten. Sie sind eine wichtige Informationsquelle für Vertrieb und Werkstätten, die den Umbau vornehmen. Um Service-Informationen personalisiert und zielgerichtet bereitzustellen, hat CLAAS eine Web-basierte Customer-Service-Lösung implementiert, die Informationen schnell, automatisiert und nachvollziehbar erfasst und verteilt.



## Realisierung

Ein Web-basiertes Content-Management-System (CMS) steuert die Erfassung und Verteilung der Informationen. Die Stammdaten und Verteilungsschlüssel stehen im SAP-System zur Verfügung und werden als XML-Datensatz in das CMS exportiert. Die Vertriebsseinheiten können personalisiert über das Extranet auf die für sie relevanten Informationen zugreifen. Stehen neue Informationen bereit, benachrichtigt das System automatisch die relevanten Adressaten. CLAAS verteilt die Informationen sehr selektiv. Nur wenn eine Vertriebsseinheit die betroffene Maschine in ihrem Sortiment hat, erhält sie auch die relevanten Service-Informationen. Die Verteilung ist nachvollziehbar und überprüfbar. Die Informationen stehen komfortabel weltweit zum Abruf bereit (Pull-Prinzip). Eine katalogbasierte Suche sowie eine Expertensuche einschließlich Download-Funktion helfen den Vertriebsseinheiten, Service-Informationen und zugehörige Anhänge, wie etwa Anbauanleitungen oder Maschinenlisten, rasch zu finden. Vor der Einführung der Lösung war der Verteilungsprozess sehr arbeits- und zeitintensiv, da CLAAS die Informationen als Papierdokumente an die Vertriebsseinheiten verschickt hat. Vor allem war es ohne Portal-Technologie aufwendiger, alle

Service-Informationen zusammenzustellen, die ein Händler möglicherweise noch nachträglich zu einer bestimmten Maschine benötigte. Durch die heutige Lösung entfallen solch zeit- und arbeitsintensiven Prozesse. Darüber hinaus hat CLAAS eine lokale, personalisierte Version für den Offline-Einsatz geschaffen, deren Look & Feel identisch zur Online-Anwendung ist und über eine komplexe Berechtigungssteuerung verfügt. So können Service-Techniker auf Umbauanweisungen auch von weit entfernten gelegenen Feldern zugreifen, ohne dass ein Internet-Zugang vorhanden sein muss. Die Dokumente sind zugreifbar über die Katalog-Navigation und Volltextsuche. Auch lassen sich offline neue Dokumente erstellen und später per Online-Verbindung oder DVD-Medium synchronisieren. Konzeption und Entwicklung der Lösung „WebSI“ (Web-basierte Service Informationen) lagen in den Händen von MATERNA. Die Basis bildet das CMS von Core-Media. Die Lösung ist in die Portal-Landschaft eingebunden. MATERNA hat auch ein Benachrichtigungs- und Quittierungssystem implementiert, das die betroffenen Vertriebsseinheiten per E-Mail selektiv und nachvollziehbar benachrichtigt, wenn neue Service-Informationen vorhanden sind. Die Anwender melden sich

mittels Single Sign On am Portal an, die Authentifizierung erfolgt über LDAP.

Auch in anderen Projekten ist MATERNA für CLAAS tätig: So hat MATERNA weitere Lösungen konzipiert und umgesetzt, z. B. zur Lizenzierung von Offline-Applikationen für Service-Techniker und zur Verteilung von Software-Updates für Diagnose-Software.

Zudem hat MATERNA seit 2009 die Weiterentwicklung und Pflege der CLAAS-internen zentralen E & E-Datenbank (Electric & Electronic Database) übernommen, welche die zentrale Informationsdrehscheibe für die technische Dokumentation, CEBIS-Texte und Diagnose-Software darstellt.

## Vorteile

- Schnelle und unternehmens-einheitliche Verteilung von Service-Informationen an Vertriebsseinheiten
- Reduzierung der Durchlaufzeiten und Verringerung der Nachfolgekosten
- Starke Reduzierung der Druckkosten
- Permanente und weltweite Verfügbarkeit
- Gezielte Steuerung bei der Verteilung der Service-Informationen auf Vertriebsseinheiten
- Optimierung der Kundenzufriedenheit