



## LEITFADEN

# Wie Sie Kunden aus der Fertigungsindustrie dazu motivieren, ins Stocken geratene Projekte wiederzubeleben – 10 Wege, die zum Ziel führen

Industriemaschinen und -anlagen

## Der Weg zur Erholung von der Pandemie beginnt bei der Ausrichtung auf die Kunden

Für viele Hersteller im Industriemaschinen- und Anlagenbau waren die Covid-19-bedingten Störungen des Marktes sehr kräftezehrend. Neben anhaltenden Lücken in der Lieferkette und Engpässen bei einigen wichtigen Rohstoffen haben viele Kunden größere Käufe zurückgestellt, weil sie eine Stabilisierung der Weltwirtschaft abwarten. Eine Verzögerung nach der anderen kann die ohnehin schon langsame wirtschaftliche Erholung noch weiter ausbremsen. Um aus diesem Muster auszubrechen, brauchen die Kunden einen Motivationsschub. Hersteller von Industriemaschinen und -anlagen können auf Technologien zurückgreifen, um die Aufmerksamkeit ihrer Kunden zu gewinnen und sie dazu zu bewegen, ins Stocken geratene Initiativen wieder aufzunehmen.

Die Hersteller stehen derzeit unter dem Druck, ihren Kunden einen Mehrwert, Innovationen und bessere Services bieten zu müssen. In der Cloud bereitgestellte ERP-Lösungen enthalten Tools, die den Herstellern helfen, den Kontakt zu ihren Kunden zu verbessern und sie zum Handeln zu ermutigen – in der industriellen Fertigung, in Kommunen, bei der Anlagenwartung oder im gewerblichen Bau. Der Nachfragestau, der durch die Störungen in der Lieferkette noch verstärkt wird, hat einen kritischen Punkt erreicht. Schon der kleinste Anstoß reicht aus, damit sich die Schleusen öffnen. Die Hersteller können dazu beitragen, die Entwicklung voranzutreiben, indem sie auf kundenorientierte Technologien setzen, damit ihre Kunden wieder zurück in den Kaufzyklus finden.

## So starten Sie nach einem langen Leerlauf im Verkauf von Maschinen und Anlagen wieder durch

### 1. Seien Sie aufmerksam

Die Mitarbeiter, die in ihren Unternehmen für die Beschaffung von Schwermaschinen zuständig sind, unterscheiden sich nicht so sehr von Verbrauchern, die Konsumgüter kaufen. Die Einkäufe mögen in der Fertigungsindustrie zwar einen sechsstelligen Betrag kosten, aber die Einkäufer stellen ähnliche Überlegungen an wie Kunden im Einzelhandel. Genau wie Verbraucher machen sich auch die Käufer von Gabelstaplern, Generatoren, Kränen und Straßenbaugeräten Gedanken über Sicherheit, Verfügbarkeit, verantwortungsbewusste Beschaffung und Zuverlässigkeit der Produkte. Von den Herstellern wollen sie Zusicherungen und einen Mehrwert. Sie erwarten ein Einkaufserlebnis auf höchstem Niveau. Moderne Cloud-basierte Lösungen, wie sie von Infor® angeboten werden, beinhalten Tools, die die gesamte „Customer Journey“ – also den gesamten Kaufprozess – unterstützend begleiten. Das beginnt bei integrierten Funktionen für Customer Relationship Management (CRM) und geht bis hin zu Funktionen für die Verwaltung von Aftermarket-Serviceverträgen.

### 2. Setzen Sie auf Zusammenarbeit

Hersteller im Maschinen- und Anlagenbau können sich besser mit ihren Kunden abstimmen, wenn sie ihnen Portale und Tools für die Kommunikation über Produktdetails, Spezifikationen, die Lieferung und den Servicestatus zur Verfügung stellen. Die Lösungen der Infor CloudSuite™ unterstützen Auftrags- und Projektfertigungsprozesse und helfen Herstellern, zum einen die Kommunikation mit ihren Kunden zu vereinfachen und zum anderen ihre proprietären Daten und die Systemsicherheit zu schützen.

### 3. Liefern Sie pünktlich

Wie die meisten vertikalen Fertigungsbereiche haben auch die Hersteller von Industriemaschinen und -anlagen mit Engpässen in der Lieferkette zu kämpfen, die die Ausführung von Aufträgen verlangsamen. Die Wogen, die derzeit noch für Störungen sorgen, werden sich wahrscheinlich im Laufe des Jahres glätten. Diese Erfahrung hat die Hersteller jedoch auch gelehrt, wie wichtig die lückenlose Transparenz der Lieferkette ist und welche Gefahren es birgt, sich auf einen einzigen Lieferanten zu verlassen. Die Lieferkettenlösungen von Infor bieten Echtzeiteinblicke in die erweiterte Lieferkette und helfen den Herstellern dabei, strategische Entscheidungen über Lieferanten, Versandwege und Lieferpläne zu treffen.

### 4. Verringern Sie die Komplexität

Die Herstellung von Industriemaschinen und -anlagen ist mit komplexen Abläufen verbunden. Angefangen bei der Größe der Anlagen, dem hohen Wert der Teile und den Hightech-Elementen bis hin zur Einhaltung von Vorschriften und Compliance-Vorgaben – operative Prozesse brauchen Zeit und können die Effizienz beeinträchtigen. Um Verzögerungen zu vermeiden, müssen wichtige Schritte synchronisiert werden. Eine Qualitätsüberwachung ist erforderlich, um die Abfallmengen zu verringern, und die Mitarbeiter in den Fertigungsstätten müssen problemlos Zugriff auf Auftragsinformationen haben, sodass sie sicher sein können, dass sie sich auf die richtigen Spezifikationen beziehen. Mit ihren modernen und fortschrittlichen Funktionen unterstützen die Infor CloudSuites Hersteller dabei, die Komplexität in der Fertigung zu bewältigen.

### 5. Passen Sie Ihre Produkte an

CPQ-Lösungen (Configure-Price-Quote) leisten einen wertvollen Beitrag, weil sie Hersteller dabei unterstützen, Kunden konfigurierbare Produkte anzubieten. Infor CPQ führt den Kunden durch die Auswahlmöglichkeiten, empfiehlt passende Kombinationen und gewährleistet, dass die Auswahl den Compliance-Vorgaben entspricht. Das funktioniert im persönlichen Gespräch genauso wie über ein Portal oder telefonisch mit einem Vertriebsmitarbeiter. Infor CPQ erstellt ein Angebot, erzeugt eine visuelle Darstellung und generiert eine Stückliste, damit der Auftrag in die Produktion gehen kann. Die Lösung verändert den Kaufprozess so, dass die Kunden genau die Funktionskombination erhalten, die sie sich wünschen. Gleichzeitig sorgt sie beim Hersteller für gleichbleibende Produktivität und Effizienz.

## 6. Begeistern Sie durch Innovationen

Die Demonstration von Produktinnovationen zählt zu den effektivsten Möglichkeiten, um potenzielle Kunden wieder auf sich aufmerksam zu machen. Neue Merkmale und Funktionen wecken in der Regel Begeisterung und helfen dem Kunden, die potenzielle Investitionsrendite und den Nutzen für sich zu erkennen. Infor PLM for Discrete ist eine Lösung für das Produktlebenszyklus-Management (PLM), mit der Sie Produkteinführungen beschleunigen, Entwicklungsschritte optimieren und die einzelnen Phasen dokumentieren können (einschließlich Tests und der Einhaltung von Branchenvorgaben).

## 7. Achten Sie auf Umweltfreundlichkeit

Wenn Nachhaltigkeit ein Anliegen ihrer Kunden ist, können Hersteller ihre Attraktivität erhöhen, indem sie neue umweltfreundliche Produkte entwickeln und anbieten. Sie können auch ihre Verfahren ändern, um zu zeigen, dass sie sich für einen geringeren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck und einen sparsamen Umgang mit Ressourcen einsetzen. Anlagenmanagement-Lösungen können dazu beitragen, Abfall auf ein Minimum zu reduzieren, die zeitliche Planung zu synchronisieren, den Lebenszyklus von Anlagen zu verlängern, den Energieverbrauch zu überwachen und unnötige Einsätze von Flottenfahrzeugen und Technikern zu reduzieren.

## 8. Optimieren Sie Ihren Aftermarket-Service

Hersteller bieten oft Verträge für die Wartung und Reparatur ihrer Produkte an. Der Kundendienst ist ein idealer Weg, um eng mit den Kunden zusammenzuarbeiten, Beziehungen auszubauen und die Grundlage für Upselling und wiederholte Verkäufe zu schaffen. Von der Entsendung der Kundendienst-techniker bis zur Inventarisierung der Ersatzteile müssen für den Kundendienst jedoch zahlreiche gesonderte, aber miteinander verbundene Elemente verwaltet werden. Die Infor CloudSuites für die Fertigung enthalten Module für das effiziente Management von Aftermarket-Serviceleistungen.

## 9. Bieten Sie Servitization an

Das Servitization-Konzept – also die Kombination aus Produkt und Service in einem Angebot – ist nicht neu. Es wird jetzt jedoch als Strategie zur Überwindung von Cashflow-Problemen bei potenziellen Kunden wieder interessanter. Der Kunde kauft nicht das benötigte Produkt, sondern schließt stattdessen mit dem Anbieter einen Vertrag über das Endergebnis ab. Ein Kunde kauft beispielsweise anstelle von Geräten für die Straßenpflasterung  $x$  Kilometer gepflasterte Straßen für  $x$  Euro. Der Hersteller kann Gerätesensoren und IoT-Technologie (Internet of Things) einsetzen, um die Leistung der Maschinen auf der Baustelle zu verfolgen. Infor CloudSuites und die Cloud-Betriebsplattform Infor OS verfügen über fortschrittliche Funktionen, darunter auch künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen. Sie sind die Voraussetzung für die Verwaltung von IoT-Daten und Analysen, die für die Umsetzung der Servitization-Strategie erforderlich sind.

## 10. Werden Sie analytisch

Mit fortschrittlichen Analysen können Hersteller Prozesse nachverfolgen, Daten von Maschinen in der Fertigung sammeln, gewinnbringende Faktoren eingehend untersuchen, Leistungskennzahlen analysieren und wahrscheinliche Ergebnisse prognostizieren. Mit benutzerfreundlichen Tools für die Berichterstellung können die geschäftlichen Benutzer im gesamten Unternehmen ihre Entscheidungsfindung stärker an Daten ausrichten. Moderne Analysen, die in Infor CloudSuites verfügbar sind, helfen Herstellern, sich auf ihre Kunden einzustellen und in hohem Maße wettbewerbsfähig zu bleiben. Die datenzentrierte Fertigung ist der Schlüssel zu Agilität und zur Fähigkeit, schnell auf veränderte Marktbedingungen reagieren zu können.

## Verwandeln Sie Geschäftsmöglichkeiten in Umsätze

Zwar stehen Hersteller von Industriemaschinen und -anlagen derzeit vor einer Vielzahl von Herausforderungen, aber am Horizont zeichnen sich auch Chancen ab, die Anlass zu Optimismus geben. Wenn Hersteller sich auf die Infrastruktur, Nachhaltigkeit, Innovationen und andere betriebliche Verbesserungen konzentrieren, können sie eine solide Grundlage schaffen, die Kunden aus der Fertigungsindustrie dazu veranlasst, ins Stocken geratene Projekte neu zu beleben.

Mit cloudbasierten, modernen Softwarelösungen können Hersteller von Industriemaschinen und -anlagen zum Stillstand gekommene Geschäftsmöglichkeiten wieder anstoßen und in Umsätze umwandeln. Cloudbasierte ERP-Lösungen, die speziell für die Branche entwickelt wurden, bieten wichtige Funktionen, darunter erweiterte Analysen, IoT-Funktionen und CPQ-Lösungen. Mit diesen Funktionen erhalten die Hersteller von Industriemaschinen und -anlagen die notwendigen Tools, um ihre Reaktionszeit zu verkürzen und ihren Kunden ohne Bedenken das Versprechen geben können, dass sie den Auftrag pünktlich und wie angegeben ausführen werden. Die Lösungen von Infor unterstützen Hersteller von Industriemaschinen und -anlagen bei jedem Schritt in diese Richtung.

MEHR ERFAHREN 

Folgen Sie uns:     



Infor ist einer der weltweit führenden Anbieter von Business-Cloud-Software, die auf ausgewählte Branchen spezialisiert ist. Über 65.000 Unternehmen in mehr als 175 Ländern vertrauen auf die 17.000 Mitarbeiter von Infor, um ihre Geschäftsziele zu erreichen. Weitere Informationen finden sich unter [www.infor.de](http://www.infor.de).

Copyright© 2022 Infor. Alle Rechte vorbehalten. Die hier aufgelisteten Wort- und Designmarken (Name, Logo) sind Markenzeichen und/oder geschützte Marken der Infor und/oder deren Tochtergesellschaften und sonstiger verbundener Unternehmen. Alle anderen hier genannten Markenzeichen sind das Eigentum der betreffenden Unternehmen. [www.infor.com](http://www.infor.com)

Infor (Deutschland) GmbH, Zollhof 11-15, 40221 Düsseldorf, [www.infor.de](http://www.infor.de)

INF-2640538-de-DE-0522-1