



Success Story Bürkert

Wie Bürkert mit einem Content-Delivery-Portal seine Marketing- und Vertriebseffizienz steigerte

Bürkert Fluid Control Systems ist ein weltweit führender Hersteller von Mess-, Steuer- und Regelungssystemen für Flüssigkeiten und Gase. Das über 70-jährige Familienunternehmen verfügt über ein Vertriebsnetz in 36 Ländern und beschäftigt weltweit über 3400 Mitarbeiter.

Schnell und gezielt Kundenanfragen bedienen – mit intelligentem Informationsmanagement

Bürkert stellte sich der Herausforderung, die für die Kundschaft relevantesten und aktuellsten Produktinformationen einfacher und schneller bereitzustellen. Ein Vorhaben, welches sich mit klassischen Ansätzen der Informationsgenerierung kaum mehr realisieren lässt. Zu unterschiedlich ist die Beschreibung der Produkte aus Sicht der Klientel und aus Sicht des Unternehmens. Zu vielseitig sind die Anforderungen der Kundschaft, zu komplex die Ablage von Produktinformationen.

Die Frage lautete: Wie kann das umfassende Produktportfolio von Bürkert mit hunderten möglichen Produktapplikationen bestmöglich mit den Bedürfnissen der Kundschaft zusammengeführt werden? Gleichzeitig galt es, den Mitarbeitern das Zusammenstellen von relevanten Inhalten und die Vorbereitungen für die nächste Interaktion mit der Kundschaft zu erleichtern.

Die Antwort lieferte ein Content-Delivery-System, welches sich zusammensetzt aus:

- einem Backend für Marketingverantwortliche zur automatisierten und medienneutralen Erstellung von Content und zum regelbasierten Einspielen in Informationsmedien, wie zum Beispiel Applikationsbroschüren, Kundenpräsentationen und interne Verkaufs-Briefings,
- einem Frontend für den Vertrieb zur schnellen Auffindbarkeit von Informationen
- und – dem Herzstück – einer ausgeklügelten Logik (semantisches Netz) für die Vernetzung von Informationseinheiten (Snippets) und für die Generierung von modular zusammengestellten Kundendokumenten

Das Bürkert Content-Delivery-System wurde in nur neun Monaten auf die Beine gestellt. Erste Effekte, wie zum Beispiel die Erhöhung der internen Prozesseffizienz, sind bereits spürbar.



AUSGANGSLAGE

Umständliche Prozesse durch Informationsinseln

Bürkert verfügte, wie viele Unternehmen, über mehrere unterschiedliche Informationsinseln. Eine Verbindung zwischen den Projekten, Verantwortlichen und Lösungen fehlte. Das führte dazu, dass die Mitarbeiter fast ausschliesslich das persönliche, interne Netzwerk nutzten, um sich die notwendigen Informationen zu be-

schaffen. Die Aufbereitung von vertriebsrelevanten Dokumenten und die Vorbereitung für Geschäftstermine waren für Marketing und Vertrieb aufwendig.

VORGEHEN

Neustrukturierung der Informationslandschaft – Konsolidierung, Vernetzung, Automatisierung

Gemeinsam mit dem Bürkert Projektteam und einem Experten vom Institut für Informations- und Content-Management (I4ICM), analysierten wir in einem ersten Schritt die bestehende Systemlandschaft – das Zusammenspiel verschiedener Softwares in den Bereichen Marketing Resource Management, Digital Asset Management, Content Management, Collaboration & Workflow Management sowie auch die Prozesse dahinter, wie das Suchen und Finden von Informationen, waren Teil der Analyse.

Die modularen Informationen, die von Vertriebsmitarbeitern aufgrund einer neuen Nachfrage benötigt wurden, waren oft in verschiedenen Dokumenten versteckt und somit einzeln schwer auffindbar. Auch gab es keine sichtbaren Zusammenhänge zwischen den Informationen und keine Zuordnung zwischen Auftraggebern, Projekten und Informationen. Für die Projektverantwortlichen bei Bürkert erschwerte dies wiederum die zeitnahe Vorbereitung von Geschäftsterminen.

Auf die Analyse folgte die Ausarbeitung des Konzepts, die Implementierung der Lösung und die Mitarbeiterschulung, um die gesetzten Ziele zu erreichen.

Die Ziele umfassten unter anderem:

- eine einfachere und strukturiertere Content-Erstellung und vor allem die Vernetzung von Informationen
- einfaches Suchen und schnelles Finden von Informationen und die Reduzierung von Informationsinseln
- die Generierung von relevanten Vertriebsdokumenten
- mehr Transparenz durch das Zusammenführen von Projekten, Kontaktpersonen und Erfahrungen der Kundschaft
- Erfolgssteigerung durch die schnelle Aufbereitung und Zustellung von relevanten Kundendokumenten

Zentralisierung von Informationen, Funktionen und Prozessen auf einer Plattform

Im Bürkert Content-Delivery-System erstellen heute Marketingverantwortliche auf einfache Art und Weise format-neutralen Content. Die Vorgabe einer festen Struktur stellt die Vernetzung der verschiedenen Textbausteine und die Schliessung von Informationslücken sicher. Klar definierte Workflows (z. B. Review & Approval) sind die Basis und sorgen für eine effiziente Zusammenarbeit zwischen Marketing, Produkt-Management und Vertrieb. Auch der essentielle Übersetzungsprozess ist heute direkt im System integriert. Bürkert ist in 36 Ländern vertreten und benötigt daher Dokumentationen in mehreren Sprachen. Mit

dem Content-Delivery-System können Dokumente einfach und schnell in über 30 Sprachen generiert werden.

Während das Marketing im Backend des Content-Delivery-Systems arbeitet, steht dem Vertrieb ein benutzungsfreundliches Portal zur Verfügung. Mithilfe der Plattform können Mitarbeiter einfach an Informationen gelangen, mit nur wenigen Klicks die richtigen Dokumente warenkorbartig zusammenstellen und direkt aus dem System heraus beziehen. In einem Suchfeld gibt der Vertriebsmitarbeiter das Bedürfnis der Kundschaft ein und die KI-unterstützte Suchfunktion stellt die richtigen Textinhalte und Assets zusammen. Auf einen Blick wird sichtbar, welche Dokumente relevant sind und welche Projekte oder andere Auftraggeber mit der Suche in Verbindung stehen.

Vertriebsmitarbeiter können darüber hinaus die modular zusammengestellten Dokumente direkt auf einer praktischen Landingpage ausspielen und so Auftraggebern zur Verfügung stellen. Ein weiterer Vorteil: Im System lässt sich jederzeit prüfen, welche Dokumente gelesen oder auch heruntergeladen wurden. Anhand dieser Daten können Vertriebsmitarbeiter bevorstehende Geschäftstermine optimal vorbereiten und ihre Kunden bestmöglich beraten.

Resultate

Bürkert profitiert von effizienteren Workflows und mehr Kundenzufriedenheit

- Zentralisierung und Vorsortierung der Informationen für eine effizientere Vorbereitung von Verkaufsgesprächen
- KI-basierte und performante Suchfunktion für ein schnelles Auffinden und Zusammenstellen von relevanten Informationen und Dokumenten
- Mehrfache Verwendung von Content und zukünftig einfaches Ausspielen auf verschiedenen Kanälen
- Regel- und workflowbasierte, agile Dokumentenerstellung durch Marketingverantwortliche im Backend der Lösung
- Erstellen von Landingpages direkt aus der Plattform heraus, um Auftraggebern persönliche Verkaufsunterlagen wie Lösungsvorschläge und Offerten bereitzustellen
- Zentrale Plattform für Erfolgs- und Referenzprojekte inklusive Collaboration
- Mehr Transparenz und Zeitersparnis durch die Zusammenführung von Projekten, Ansprechpersonen und Erfahrungen der Kundschaft

«Der Vergleich der beiden Arbeitsweisen – vorher mit Informationsinseln und heute mit der zentralen Plattform – zeigt uns zwei Welten auf. Für unsere Teams im Marketing und Vertrieb haben sich die Arbeitsabläufe durch die neue Plattform deutlich vereinfacht. Während vorher Informationen in der richtigen Version umständlich zusammengesucht werden mussten, sind die benötigten Inhalte heute up-to-date und mit nur wenigen Klicks auffindbar. Damit lassen sich nicht nur unsere Kunden schneller bedienen, auch unsere Mitarbeiter freuen sich über die Arbeitserleichterung».

Dominik Lächler

Head, Dept. Bürkert Information Management
Bürkert Fluid Control Systems



gateB AG
Sennweidstrasse 35
6312 Steinhausen
+41 41 748 64 00
info@gateb.com

gateB Consulting Inc.
815 Hampton Drive, Unit 1B
Venice, CA, 90291
+1 310 526 8323
info-us@gateb.com

gateB Singapore Pte. Ltd.
15 Beach Road
Singapore 189667
+65 9335 0286
info@gateb.com

gateB GmbH
Jungfernstieg 7
20354 Hamburg
+49 40 99999 3342
info@gateb.com

gateB

Transforming Digital
into Value