



## MANN+HUMMEL steigert mit der Order Manager Lösung von TecAlliance die Absatzchancen in China und Singapur

**MANN+HUMMEL mit Sitz in Ludwigsburg ist einer der führenden Filterhersteller der Welt. Um seine Präsenz in China weiter auszubauen, setzte der Global Player seine Online-Strategie 2017 neu auf. Mit Unterstützung von TecAlliance konnte der Filterexperte seine Absatzchancen in einem der weltweit wichtigsten Automotive Aftermarkets – China – deutlich verbessern.**

Das Marktverhalten im fernen Osten unterscheidet sich von dem in anderen Weltregionen. In China und Singapur gibt es auch im B2B-Bereich keine gewachsene Großkundenstruktur, also Unternehmen, die regelmäßig jede Woche die üblichen Bestellungen erledigen. Jeder Anbieter wird durchleuchtet und das Angebot verglichen, am liebsten online und mit Hilfe des Online-Portals des Anbieters. Wer da keine Anbindung bietet, fällt gleich durch das Raster. Wesentlich für den langfristigen Erfolg in China ist nicht nur das Portfolio, sondern auch ein adäquater Marktauftritt. Ein übersichtlicher Online-Shop, in dem der User intuitiv navigieren kann, ist ein Muss. „Deshalb war für uns die Browser-Funktionalität des Web-Shops so wichtig“, erklärt Eberhard Lieb, IT-Projektkoordinator bei MANN+HUMMEL.

Unterstützung holt sich der Filter-Experte bei TecAlliance, die für solche Anforderungen den Web Shop auf Basis des TecDoc Catalogues anbietet. Der Auftraggeber profitiert dabei von der Integration des Order Managers, der Multifunktionslösung, die den gesamten Order-to-Invoice-Prozess optimal unterstützt. Für MANN+HUMMEL war die Integration in das eigene, bereits bestehende E-Business mit der Web Service API eine ideale Lösung. Nach einer standortbezogenen Evaluation zum Einsatz des Order Managers für den

Raum Asia Pacific lagen die Vorteile der Lösung für MANN+HUMMEL auf der Hand. Über eine intuitive Benutzeroberfläche ermöglicht der Order Manager den Zugriff auf alle TecAlliance-Prozess-Module für die Supply Chain. Zu den Features zählt zum Beispiel der öffentliche Warenkorb, mit dem verschiedene Mitarbeiter eines Großhändlers gemeinsam an einer Bestellung arbeiten können. Außerdem lässt sich die Dropbox mit dem Order Manager verbinden: Über eine Schnittstelle können Bestellungen aus dem Warenwirtschaftssystem so exportiert und bequem eingelesen werden. Durch das Collaborative Managed Data-Modul (CMD) ist zudem der unmittelbare Zugriff auf jederzeit aktuelle Preis- und Artikelinformationen möglich.

**„TecAlliance war für uns der perfekte Türöffner.“**

Eberhard Lieb,  
IT-Projektkoordinator  
MANN+HUMMEL

### Schnell zum Ziel

Bevor es aber überhaupt zu einem Rollout der Lösung kommen konnte, stand MANN+HUMMEL vor einer weiteren Hürde: der chinesischen Firewall. Weitaus effektiver als ihr aus Steinen erbautes Pendant verhindert die digi-

tale Firewall jegliches Eindringen in das chinesische Internet – zumindest für Akteure ohne offizielle Genehmigung der Behörden. „Hier waren Expertise und ein gutes Kontakt-Netzwerk gefragt“, erklärt Eberhard Lieb. „Wir waren froh, dass wir hier Native Speaker und geballte Erfahrung an unserer Seite hatten.“ Bei TecAlliance ist diese Unterstützung Teil des Produkts. „Wenn sich ein Kunde für eine Lösung entschieden hat, dann tun wir auch alles Erforderliche, damit die Lösung so zügig wie möglich implementiert werden kann“, so Josef Fischer, Sales Manager DACH bei TecAlliance. „TecAlliance war für uns der perfekte Türöffner“, sagt Eberhard Lieb. „Sehr schnell konnten wir den Rollout durchführen und in die Testphase starten.“ Mitte 2015 begann diese Phase in China und ein halbes Jahr später in

Eberhard Lieb, IT-Projektkoordinator





Photo: © MANN+HUMMEL

Singapur. Während MANN+HUMMEL Singapur die erste Version praktisch durchwinkte und nach acht Wochen damit bereits produktiv ging, kam aus China erstmal eine Liste mit Änderungswünschen. „Das größte Problem war sicherlich die Sprache“, sagt Eberhard Lieb. „Für den chinesischen Markt ist es wichtig, dass alle Anfragen auf Chinesisch beantwortet werden. Wenn unser auf SAP basierendes ERP also auf Englisch antwortet – so wie in Singapur –, dann ist das in China nicht erfolgversprechend.“

#### Wünsche werden erfüllt

Die Anpassung der Sprache stand deshalb ganz oben auf der To-do-Liste von TecAlliance. Diese enthielt außerdem Verbesserungen in punkto Performance, eine erweiterte Preisanzeige, eine vereinfachte Upload-Funktion für CSV-Dateien sowie die Anzeige von Brutto statt Nettopreisen. Anforderungen, die gut zu bewältigen waren, die sich allerdings nicht so gut via Skype oder per Telefon regeln lassen. Hier punktete TecAlliance wieder mit seinem Team vor Ort. Persönlich gingen sie mit dem chinesischen Standort von MANN+HUMMEL

Punkt für Punkt der Anforderungsliste durch, um jegliches Missverständnis und damit Verzögerungen für den Live-Betrieb zu vermeiden.

Die MANN+HUMMEL-Kunden in Asien können sich nun im Online-Portal des Order Managers anmelden und bestellen. Aus dem ERP heraus lässt sich eine CSV-Datei einlesen. Das bedeutet: Mit einer verbundenen Dropbox Cloud kann der Anwender Journaleinträge automatisch herunterladen, diese auf unbestimmte Zeit speichern sowie eine Bestelldatei mit den einzelnen Bestellpositionen und eine Formatbeschreibung-Datei (Ordertransfer.ifd) für einen automatisierten Bestellprozess hochladen. Der Besteller kann im Online-Dialog eine elektronische Teileverfügbarkeitsanfrage stellen und gleich die Bestellung der Ersatzteile auslösen. Durch die Rückmeldungen des Lieferanten können Bestellungen und Lieferungen automatisiert bestätigt bzw. angekündigt und Rechnungsdaten elektronisch übermittelt werden. Für die Datenübermittlung werden standardisierte Nachrichtenformate verwendet. Die Order Manager App ermöglicht es, mit Android-Mobilgeräten von überall ganz

unkompliziert den Warenkorb zu füllen und zur späteren Weiterverarbeitung an den eigenen Account zu übermitteln.

#### Positives Feedback

Inzwischen ist MANN+HUMMEL auch in China live. „Die Kunden haben die Lösung gut angenommen.“ Eberhard Lieb ist zufrieden. „Mehr noch: Die Zahl der Auftraggeber, die diese Online-Bestellfunktion nutzen, steigt kontinuierlich und es sind bereits über 120 chinesische Unternehmen angebunden. In Singapur sind es über 40.“ Das Fazit für den ersten Einsatz des Order Manager Online-Portals im asiatischen Raum fällt also durchweg positiv aus. Auch wenn der Aufwand von Markt zu Markt extrem unterschiedlich sein kann, lohnt es sich, jede Herausforderung in Kauf zu nehmen. „Was uns am Projektverlauf am besten gefallen hat, war die Unterstützung durch TecAlliance“, sagt Eberhard Lieb. „Persönliche Beratung vor Ort durch Native Speaker, die sich in der Materie auskennen, ist gerade für westliche Unternehmen in China Gold wert.“

# MANN+ HUMMEL

#### Wieso TecAlliance?

Mit Daten, Prozessen, integrierten Lösungen und umfassenden Beratungsleistungen bietet TecAlliance für die Marktteilnehmer im Digital Aftermarket ein Portfolio, das sie langfristig erfolgreicher macht.

TecAlliance GmbH  
Steinheilstraße 10  
85737 Ismaning  
Deutschland

Kontakt:  
+49 221 6600 0  
sales@tecalliance.net  
www.tecalliance.net



## TecAlliance

Driving the Digital Aftermarket