

WTT  
YOUNG  
LEADER  
AWARD  
**qualified**

FHO Fachhochschule Ostschweiz



Praxisprojekt Managementkonzeption  
für die Benninger AG

# CRM-Konzept für global tätigen Maschinenbauer

Die Benninger AG ist eine erfolgreiche, international tätige Anlagenbauerin für Textilveredelung. Die Anlagen werden auf Kundenwunsch individuell gefertigt und montiert. Um die Prozesse durchgehend zu unterstützen und eine zentrale Datenhaltung über alle Standorte einzuführen, soll ein CRM implementiert werden. «Pangrams».

## Benninger AG

Die Benninger AG ist weltweit tätig, mit Standorten in der Schweiz, Deutschland, Indien und China. Innerhalb der Benninger AG gibt es drei verschiedene Divisionen: Textile Finishing (Textilveredelungsanlagen), Tire Cord (Anlagen für Reifencord) und Automation. Die Division Automation unterstützt die anderen beiden Divisionen in der Automatisierung der Anlagen. Produziert wird hauptsächlich in Deutschland und Indien. Die Montage findet anschliessend in Uzwil statt

## Methodik

Den Kernteil der Arbeit bildeten Interviews mit allen Stakeholdern der zukünftigen Software. Bestehende Prozesse und Datenflüsse wurden erfragt und dokumentiert. Aus allen Interviews erstellte das Studierendenteam einen vorläufigen Anforderungskatalog. In einem Workshop wurden die von der Gruppe erfassten Daten validiert und genehmigt. Zusätzliche Experteninterviews mit einem ähnlich aufgestellten Unternehmen und einem Implementierungspartner öffnen neue Perspektiven ins Projekt.

## Ergebnisse

Für Benninger sind die Kundenkontakte, Service-Tickets und Kundeninformationen wie Maschinendaten und Spezialanfertigungen am wichtigsten. Alle Anforderungen des Business hat die Projektgruppe im Anforderungskatalog festgehalten. In einem Workshop wurden die Anforderungen der verschiedenen Anspruchsgruppen bereinigt und konsolidiert. Aus circa 150 verfügbaren Systemen hat das Projektteam die drei geeignetsten ausgewählt. Für die finale Lösungsentscheidung erstellte das Projektteam ein fertiges Lastenheft, mit dem Offerten eingeholt werden können. Für die Gegenüberstellung der Offerten wurde eine Nutzwertanalyse vorbereitet. Ebenfalls wurden Empfehlungen zum weiteren Vorgehen für die Evaluation abgegeben.

[www.fhsg.ch/praxisprojekte](http://www.fhsg.ch/praxisprojekte)

## PRAXISPROJEKT 3 Managementkonzeption 2017

### Projektteam (v. l. n. r.)

Salome Grob, Herisau  
Miriam Bücheler, Gossau, Projektleiterin  
Marco Klaus, Arbon  
Katja Euler, Heerbrugg

### Kundschaft

Benninger AG, Uzwil  
Martin Schwarz, Head of After Sales Service  
Textile Finishing  
[www.benningergroup.com](http://www.benningergroup.com)



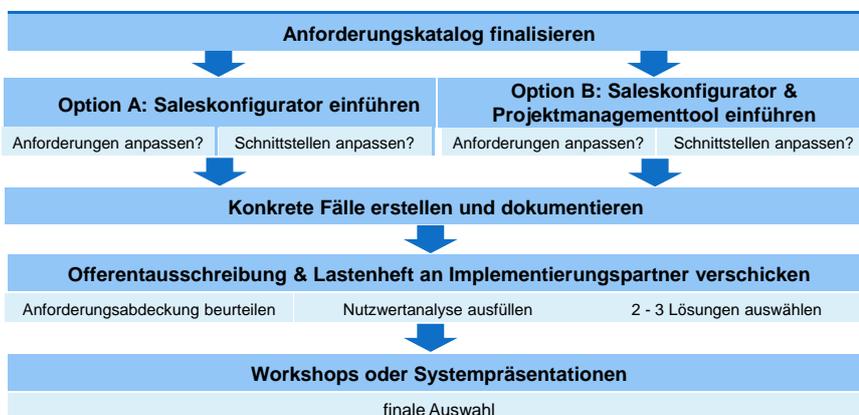
Das Innovations- Projekt «CRM-Konzept für global tätigen Anlagenbauer» wurde mit der Fachhochschule St.Gallen ausgearbeitet. Die Studierenden erstellten ein Lastenheft und Empfehlung für das weitere Vorgehen. Sie gingen strukturiert und systematisch vor. Wir haben sehr gerne mit ihnen zusammengearbeitet.

### Coach

FHS St.Gallen  
Urs Sonderegger, MSc in Wirtschaftsinformatik



Die Studierenden haben es verstanden, für das dynamische Unternehmensumfeld der Kundschaft passende CRM-Varianten zu evaluieren. Für die Wahl eines geeigneten Umsetzungspartners, der definitiven Software und deren Einführung, liegen eine umsetzbare Empfehlung und die notwendigen Hilfsmittel vor.



Empfehlungen für das weiteres Vorgehen für die Benninger AG.

Quelle: eigene Darstellung.