



**BEUTLHAUSER**



## Transformation – auf dem Weg zu nachhaltigem Erfolg

SAP S/4HANA und proaxia VSS

Die Beutlhauser-Gruppe ist mit einem Jahresumsatz über 550 Mio. Euro ein marktführendes Handels- und Dienstleistungsunternehmen in den Bereichen Verkauf, Vermietung und Service von hochwertigen Produkten sowie digitalen Lösungen. Zu den Hauptlieferanten zählen die Premiumhersteller Liebherr-Baumaschinen, Linde-Flurförderzeuge und Mercedes-Benz-Unimog. Den entscheidenden Mehrwert für die Kunden schaffen die rund 1.500 Mitarbeiter an 27 Standorten: persönlich, kompetent, schnell und lösungsorientiert. Genau das, was weder künstliche Intelligenz noch Algorithmen leisten können.

### Digitale Transformation ganzheitlich gedacht

Wer sein Unternehmen digital transformieren möchte, muss kulturelle und strukturelle Schieflagen beseitigen. Das heisst: Ausmisten und Aufräumen sowie Ordnung und Struktur in der analogen Welt schaffen. Erst dann können Standardprozesse automatisiert und Menschen von Routinen entlastet werden. Technik erledigt das, was berechenbar ist, damit Mitarbeitende mehr Zeit für das bekommen, was Wert schafft. Wenn man diese Grundlogik nicht verinnerlicht hat, wird man an KI und Digitalisierung scheitern.

« Im Kern geht es bei der Digitalisierung um die Wiedereinführung des erwachsenen und selbstverantwortlichen Menschen im Unternehmen. »

Oliver Sowa, Geschäftsführer

Die Prozesse bei Beutlhauser sind komplex, weil das Unternehmen in verschiedenen Geschäftsbereichen und Sparten tätig ist. In der Vergangenheit liefen diese Prozesse weitgehend isoliert voneinander ab und waren nur unzureichend miteinander verbunden. Es wurde in unterschiedlichen Systemen parallel gearbeitet. Zahlreiche Schnittstellen bremsten die Arbeit oftmals aus. Die gleichen Daten mussten x-fach erfasst werden. 2017 fiel die Entscheidung, sämtliche Prozesse unternehmensweit miteinander zu harmonisieren, zu standardisieren und über ein neues ERP-System abzubilden.

### Herausforderungen

- 25 Standorte (Stand 2018) mit unterschiedlich historisch gewachsenen Geschäftsprozessen und zahlreichen Schnittstellen
- Stark wachsendes Geschäft
- Komplexe Prozesslandschaft mit Systembrüchen in den Prozessen
- Umfangreiche Daten, die entlang des gesamten Lebenszyklus einer Maschine Verfügbar sein müssen
- Zunehmende Vernetzung mit Herstellern und Partnern

### Projektziele

- Umfassende Reorganisation und Konzentration auf das Wesentliche
- Modernisierung der IT-Systemlandschaft
- Aufbau einer zukunftsfähigen IT-Architektur
- Konsequente Prozessautomatisierung und transparente end-to-end Abläufe
- Transparenz über alle Erlöse und Kosten entlang des Produkt-Lebenszyklus einer Maschine (Total Cost of Ownership)
- Basis für die Einführung eines Assets- und Flottenmanagements, auch im Rahmen der datentechnischen Vernetzung in Hersteller- und Handelsnetzwerken



## Die Lösung

Innerhalb von sechs Monaten ist unter Mitwirkung von über 80 Projektbeteiligten aus den verschiedenen Geschäftsbereichen ein mehr als 350 Seiten umfassendes Lastenheft zur Dokumentation der harmonisierten und standardisierten Prozesse entstanden.

Auf dieser Basis wurde SAP S/4 HANA mit proaxia VSS als digitalen Kern ausgewählt. Als Implementierungspartner agierten proaxia und FIS. Sie begleiteten das Projekt von der Auswahl der benötigten Module und Add-Ons aus dem SAP-Lösungsportfolio über die Gestaltung der Prozesse und bis hin zur Umsetzung der Gesamtlösung.

Die Lösung umfasst sowohl klassische ERP-Bereiche wie Finanzen, Controlling, Vertrieb und Materialmanagement, als auch innovative Industrie und Cloudlösungen.

- **SAP S/4HANA** deckt alle ERP-Prozesse wie Logistik, Finanzen und Controlling ab.
- **SAP Vehicle Management System (VMS)** als Teil der SAP S/4HANA-Automotive-Lösung bildet das Cockpit bzw. die «Process Engine» für die Orchestrierung der maschinenzentrierten Prozesse bei Beschaffung, Verkauf, Umbau, Retourenabwicklung, Inzahlungnahme und Serviceabwicklung der Maschinen.
- **Beutlhauser Vertriebsarbeitsplatz (VAP)**, auf Basis von SAP Fiori projektspezifisch entwickelt, deckt die industriespezifischen Anforderungen für den Vertrieb von Flotten mit komplexen konfigurierbaren Produkten im Kontext von Verkauf, Langzeitmiete und Finanzierung ab.
- **proaxia Vehicle Sales and Service (VSS)** bildet alle Prozesse im Service und im Ersatzteilvertrieb ab.
- **SAP Warranty (WTY)** unterstützt die Garantieabwicklung.
- **SAP Field Service Management (FSM)** und **SAP Workforce Management (WFM)** unterstützen die Einsatzplanung der Techniker sowie die Rückmeldung von Zeiten und Materialverbräuchen durch die Techniker.
- **proaxia VSS Rental** bildet die Prozesse rund um die Kurzzeitmiete von Maschinen und Baugeräten, einschließlich Mietvertragsmanagement und Mietflottenmanagement, ab.

## Komplexität auf allen Ebenen meistern

Beutlhauser bietet seinen Kunden analoge und digitale Lösungen in vielen Bereichen der Prozesskette. Entsprechend vielfältig ist das Portfolio.

## Die Herausforderungen des Geschäftsmodells auf einen Blick

- **verzahnte Geschäftsprozesse:** Maschinenhandel (einschließlich Gebrauchtmassen), Mietgeschäft, mobiler Service, Werkstattservice und das Ersatzteilgeschäft müssen nahtlos ineinander greifen
- **heterogenes Portfolio:** von der Massenware bis hin zu konfigurierbaren Produkten mit zugehörigem Service und Dienstleistungen wie gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen oder Schulungen
- **umfassendes Service-Angebot:** mobiler Service, Werkstattservice und das komplette Ersatzteilgeschäft
- **komplexe Stammdatenstrukturen**, die für unterschiedliche Geschäftsprozesse automatisiert die erforderlichen Daten bereitstellen können und die Integration mit Hersteller-Plattformen über unterschiedliche interne oder externe Konfiguratoren (Liebherr-Baumaschinen, Linde-Flurförderzeuge, Mercedes-Benz-Unimog) unterstützen

## Integration und Automatisierung der Prozesse

In allen drei Geschäftsbereichen Vertrieb, Miete und Service werden Teilprozesse in anderen Geschäftsbereichen angestoßen und entsprechende Daten ausgetauscht. So fliessen beispielsweise im Verkaufsprozess angelegte Stammdaten in die Vermietung (z.B. Mietsuche) und die Service- und Reparaturabwicklung ein. Dort werden auch Service- und Wartungsverträge erstellt, die anschliessend im Service genutzt werden.

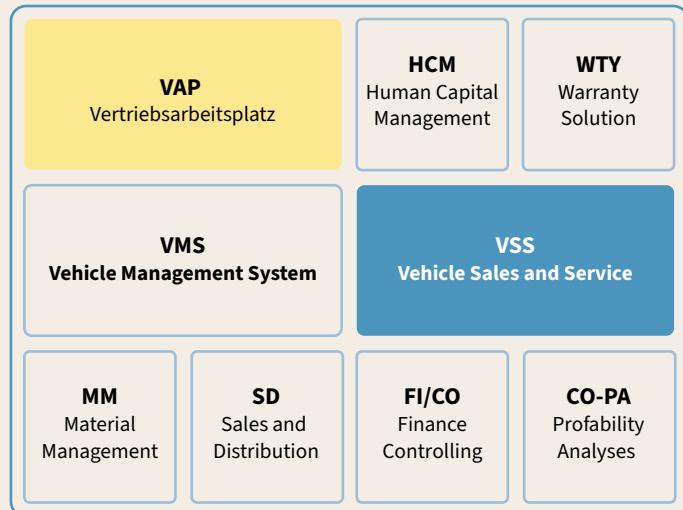
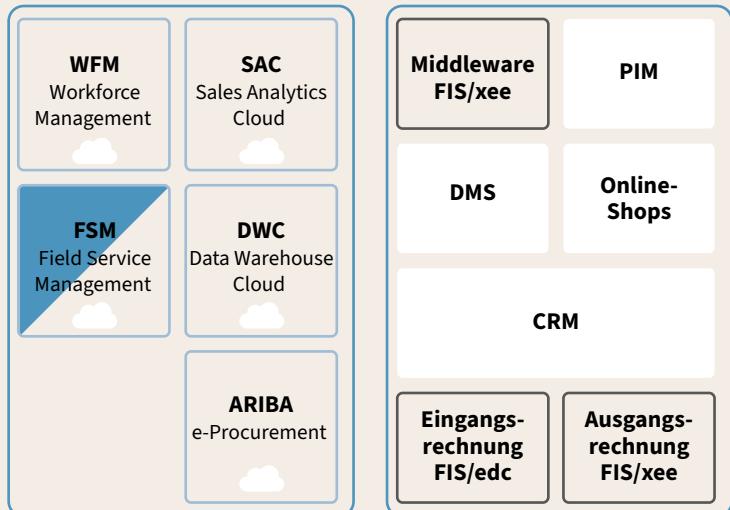
Um die Kosten und Erlöse einzelner Maschinen bewerten zu können, werden entlang des Lebenszyklus eines Objektes Daten aus dem Verkauf, aus verschiedenen Finanzierungsmodellen wie Sale & Lease Back, aus unterschiedlichen Miet- und Serviceverträgen wie Full Service sowie aus Wartungen und Reparaturen verarbeitet. Servicetechniker haben Zugriff auf Konfigurationsdaten, Vertragsbedingungen und geleistete Servicearbeiten.



## Abbildung der flexibel kombinierbaren kundenspezifischen Leistungen

Das Prinzip «Alles aus einer Hand» ist die entscheidende Grundlage, um dem Kunden schnell Lösungen entlang der Prozesskette bieten zu können. Dies muss sich auch in der Vertragsgestaltung widerspiegeln.

Die Zusammenstellung der Leistungen, die Art der Überlassung (Verkauf oder Miete) und die Art der Finanzierung werden flexibel an die Bedürfnisse des jeweiligen Kunden angepasst. Der Kunde kann einen Teil der Maschinen kaufen, einen Teil befristet mieten, passende Service- und Reparaturverträge eingehen und dabei auch verschiedene Finanzierungsmodelle in Anspruch nehmen. All dies wird kundenzentriert in den Verträgen dargestellt und abgerechnet. Dafür greifen verschiedene Prozesse wie das Räderwerk einer Uhr ineinander.

**SAP S/4 HANA****SAP Cloud****IT-Landschaft der Beutlhausergruppe**

BH Projektlösung

SAP-Lösung

proaxia-Lösung

FIS-Lösung

**Aufbau einer umfassenden und konsistenten Stammdatenarchitektur**

Um einen optimalen Grad an Automatisierung und Effizienz zu erreichen, wurden die Stammdatenarchitektur und die Datenstrukturen so gestaltet, dass die Daten nur einmal erfasst werden und dann automatisch für alle Teilprozesse verfügbar sind. Aufgrund der Vielfalt der Produkte stellte es eine Herausforderung dar, eine konsistente Darstellung der Abwicklung im System zu finden.

Für eine einzelne Maschine sammeln sich im Laufe ihres Produktlebenszyklus viele Daten: Konfiguration, Preise, Finanzierung, Vermietung, Leasing, Flottenmanagement, Reparatur und Service, Garantieabwicklung, Asset-Management, Ersatzteillogistik, Serviceverträge, gesetzliche Prüfungen und die kundenvertragsspezifische Abrechnung. Um zu jedem Zeitpunkt die Kosten und Erlöse der Maschine ermitteln zu können, müssen diese Daten zentral erfasst und verwaltet werden.

**Nahtlose Integration aller Serviceprozesse mit proaxia Vehicle Sales and Service**

Beutlhauser setzt über 350 mobile Servicetechniker ein, die Dienstleistungen wie Reparaturen, Wartungen, die Ersatzteilversorgung und weitere Serviceleistungen für ihre Kunden erbringen.

Alle Abläufe rund um Service, Werkstatt und Ersatzteillogistik sind mit proaxia VSS implementiert. Das integrierte Dealer-Management-System auf Basis von SAP S/4HANA schafft **digitalisierte** und **automatisierte End-to-End-Prozesse** und ermöglicht ein hohes Maß an **Auslastung und Effizienz**.

proaxia VSS unterstützt dank seiner offenen Architektur die zunehmende **Verzahnung mit den OEM-Systemen**.

**Erfolgsfaktoren für die umfassende Transformation**

- Professionelle Projektorganisation und engagiertes Projektteam
- Hohe Sach- und Fachkompetenz der proaxia- und FIS-Berater
- Gute Zusammenarbeit zwischen Fachbereich und Migrationsteam
- Engmaschige Einbeziehung der Key-User
- Konsequentes Change-Management
- Rückendeckung der Geschäftsleitung

**Vorteile für das Geschäft**

- Unterstützung **kundenorientierter, kombinierter Lösungsangebote** (Verkauf, Vermietung und Service) in einem einheitlichen Frontend
- Verkürzter **Order-to-Cash-Prozess** durch vollständige Integration des Außendienstes
- **Reduzierte Finanzierungskosten** in einem dynamischen Marktumfeld
- **Erhöhte Flottenauslastung** durch gruppenübergreifendes Mietflottenmanagement
- Einfache **Integration von Partnern im Netzwerk** (Hersteller, andere Händler und Großkunden)
- **Transparenz über Kosten und Erlöse** entlang des gesamten Maschinenlebenszyklus (Total Cost of Ownership)
- Steigerung von **Effizienz und Auslastung**
- **Einfache Integration** bei Firmenübernahmen

## Oliver Sowa über das Transformationsprojekt



### BEUTLHAUSER

Oliver Sowa

Geschäftsführer

Beutlhauser Holding GmbH

#### *Was war die Motivation für eine so umfassende Transformation in Ihrem Unternehmen?*

Aufgrund der historisch gewachsenen Strukturen, durch Zukäufe und Unternehmensgründungen sowie das starke organische Wachstum war es notwendig, unsere Prozesse und unsere Organisation zu vereinheitlichen.

Auf dieser Grundlage haben wir mit dem neuen ERP-System – unserem digitalen Kern, bestehend aus harmonisierten Prozessen, einheitlicher Datenstruktur und unserem SAP S/4 HANA-Template – die Basis für ein effizientes analoges und digitales Geschäftsmodell geschaffen.

#### *Welche Bedeutung sehen Sie in einer starken Integration und Automatisierung der Prozesse?*

Beutlhauser richtet sein Geschäftsmodell konsequent an den Anforderungen der Kunden aus. Was unsere Mitarbeiter auszeichnet: Sie hören genau zu, erkennen das Problem und entwickeln schnell Lösungen. Das ist allerdings nur bei entsprechenden Rahmenbedingungen möglich. Konkret heißt das, die Entscheidungskompetenz muss zur Fachkompetenz. Wir haben die Entscheidungswege im Unternehmen hierarchisch auf den Kopf gestellt. Im Zuge unseres Transformationsprozesses wurde das Unternehmen ausgemistet und die Prozesse wurden vereinfacht und entschlackt. Die konsequente Prozessautomatisierung ist ein wesentlicher Baustein, um wirklich kundenzentriert arbeiten zu können.

#### *Warum setzen Sie auf eine SAP-Landschaft und haben Sie sich für proaxia als Implementierungspartner entschieden?*

SAP S/4HANA ist mit Abstand das modernste ERP-System auf dem Markt. Die Software weist einen hohen Grad an individueller Anpassbarkeit auf, hat eine moderne Systemarchitektur und eine umfangreiche Funktionalität.

proaxia verfügt über ein hohes Prozessverständnis und hat Ahnung von unserem Business. Auch die Beziehungsebene darf bei der Partnerauswahl nicht vernachlässigt werden, denn nur so können Herausforderungen gemeinsam gelöst werden. In diesem Punkt waren wir uns mit der proaxia immer einig.

#### *Wie haben Sie die Zusammenarbeit mit proaxia und FIS erlebt, wie wurden unerwartete Herausforderungen gemeistert?*

Die Chemie hat von Anfang an gestimmt. Noch wichtiger: alle Beteiligten konnten sich in unserem Ansatz hineindenken und sind unseren Weg mitgegangen. Zu einem früheren Zeitpunkt war eine ERP-Einführung in unserem Unternehmen bereits gescheitert. Damals haben wir versucht, über 150 Jahre Firmengeschichte mitsamt allen gewachsenen Strukturen und Geschäftsprozessen digital abzubilden – das war vom falschen Ende her gedacht. Nun standen im ersten Schritt das Ausmisten und Entrümpeln auf dem Plan. Das Verständnis unserer Partner für die richtige Reihenfolge war dabei essenziell. Beim Umgang mit unerwarteten Herausforderungen waren wir uns schnell einig: Wir wollten nicht vorschnell loslaufen und irgendetwas tun, sondern zuerst das Problem analysieren und dann mit Sinn und Verstand handeln.

#### *Was ist Ihre Empfehlung für umfassende Transformationsprojekte?*

Entscheidend ist, die Transformation vom richtigen Ende her zu denken und die Ausgangslage und das ursächliche Problem genau zu analysieren. Erst denken, dann reden, dann handeln. Transformation ist keine Aufgabe für einzelne Abteilungen, sondern muss im gesamten Unternehmen verankert sein und von der Unternehmensleitung wirklich gewollt werden. Die Verhältnisse verursachen Verhalten. Wer Digitalisierungsprojekte zum Erfolg führen will, muss vorher mit Mut, Ausdauer und Konsequenz die kulturellen und strukturellen Schieflagen im Unternehmen beseitigen.

#### **Implementation partners:**

**proaxia**

Generalunternehmer,  
Implementierung der Logistikprozesse,  
Branchensoftwareanbieter

**FIS**

Subunternehmer, Implementierung  
von Finanzbuchhaltung, Controlling,  
Human Capital Management,  
Schnittstellenmiddleware

**SAP**

Anbieter von Unternehmenssoftware

#### **Über proaxia consulting group ag**

Die proaxia consulting group ag ist eine internationale Unternehmensberatung mit Hauptsitz in der Schweiz und Niederlassungen in Europa, MENA, Asien und den USA. Als SAP- Gold-Partner ist proaxia spezialisiert auf Vertriebs-, Miet- und Aftersales-Prozesse.

