

Enterprise Content Management stärkt Web-Auftritt von Buderus

Ein Portal für alle Fälle

Internetangebote, die nicht immer up to date sind, schaden häufig mehr, als sie nutzen. Beim Heiztechnikspezialisten Buderus ist das Web dank einem Content-Management-System immer auf dem neuesten Stand.

KOMPAKT

- ▶ Buderus baut neues Portal für drei verschiedene Zielgruppen
- ▶ Website lässt sich dezentral mit Inhalten füllen
- ▶ Umfangreiches Self-Service-Angebot für Partner und Kunden

Die Heiztechnik von Buderus ist seit 1997 im Internet zu finden. Um seine Marketing- und Vertriebsprozesse auszubauen, beschloss das Traditionsunternehmen mit Sitz im hessischen Wetzlar im November 2000, seinen Web-Auftritt durch ein neues, zielgruppenorientiertes Informationsportal zu ersetzen. Ziel war es, bestehende Kunden- und Geschäftsbeziehungen damit zu stärken sowie neue aufzubauen. Darüber hinaus sollte das Portal die internen und externen Geschäftsprozesse von Buderus verbessern und beschleunigen helfen.

Bis dahin bestand der Internetauftritt von Buderus aus statischen Web-Seiten, die von der IT-Abteilung jeweils einzeln programmiert werden mussten. Entsprechend lange dauerte der Publikationsprozess: Inhalte wurden von den Fachabteilungen an die IT-Abteilung geliefert, die Testseiten programmierte und mehrfach zur Freigabe vorlegen musste, bis die Informationen mitunter erst nach mehreren Tagen online geschaltet werden konnten. Die

se Vorgehensweise war nicht nur ressourcenintensiv, sie beeinträchtigte auch Aktualität und Umfang des Informationsangebots: Der Web-Auftritt von Buderus hatte deshalb mehr die Funktion einer „Visitenkarte“ als die eines Instruments zur Unterstützung der Geschäftsprozesse. Um dies zu ändern – das war den Verantwortlichen bei Buderus schnell klar – brauchte das Unternehmen eine Lösung, die IT-seitig leicht zu administrieren ist und von den Fachabteilungen selbst über ein Content-Management-System dezentral mit Inhalten gefüllt werden kann. „Ganz oben auf der Prioritätenliste von Buderus stand dabei die Flexibilität“, sagt Stefanie Wommer, verantwortliche Leiterin Webservices in der Buderus IT. „Wir woll-

ten, dass das System kontinuierlich ausgebaut und ohne großen Aufwand durch neue Anwendungen ergänzt werden kann.“

Nach intensiver Evaluation der zur Verfügung stehenden Systeme für Enterprise Content Management (ECM) fiel die Entscheidung bei Buderus schließlich zu Gunsten von SixCMS. Die ECM-Lösung von Six konnte sich gegenüber Produkten wie Infopark, Gauss, Obtree und Vignette durchsetzen, die ebenfalls begutachtet wurden. Als schlüsselfertige Lösung, die sich ohne aufwändige Vorkonfigurationen in die Unternehmens-IT einpassen lässt, war die neue ECM-Software innerhalb von wenigen Tagen startklar, so dass unmittelbar mit der Erstellung des Informationsportals begonnen werden konnte. Dass die Lösung geringe Gesamtkosten aufweist und anwenderfreundlich ist, war ein weiteres wichtiges Argument. Zudem war Buderus an einer einheitlichen technologischen Basis für die unternehmensweite Online-Kommunikation gelegen.

Portal für drei Zielgruppen

Nachdem die Entscheidung für SixCMS gefallen war, ging die Implementierung des neuen Informationsportals innerhalb von zehn Wochen vonstatten. In dieser Zeit entwickelte Buderus Layout, Seitenstruktur und Templates für das Portal.

Heute verfügt Buderus über ein modernes, dreisäuliges Informationsportal mit eigenen Bereichen für Endkunden, für Fachkunden und für die Presse. Um hier zielgruppenspezifische Informationen zu publizieren, können die circa 40 Redakteure in den unterschiedlichen Fachbereichen Artikel selbstständig in das System einstellen und direkt freischalten. Werbe- und Produktbilder werden zudem direkt durch Agenturen

DIE ANWENDERIN



Stefanie Wommer, Leiterin
Webservices in der Buderus IT

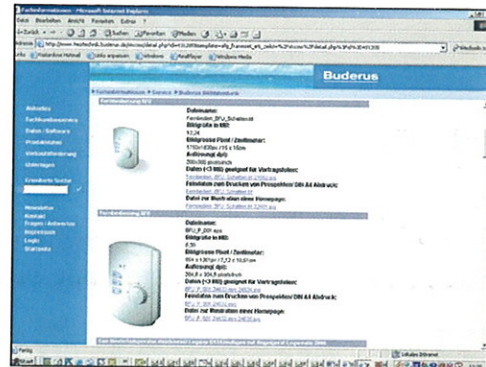
über das Content-Management-System gepflegt. Der Aufwand für das Publizieren im Web konnte so auf deutlich weniger als 40 Prozent gesenkt werden. In einer zentralen Dokumenten-Datenbank liegen über 12 000 mehrsprachige Unterlagen bereit: zum Beispiel aktuelle Prospekte, Bedienungs- bzw. Montageanleitungen, Planungsunterlagen oder Kundenzeitschriften, die über eine komfortable Suchfunktion schnell aufgefunden, online betrachtet und ausgedruckt werden können. Außendienstmitarbeiter etwa können Vertriebsunterlagen selbst nach Bedarf drucken und sind nicht auf die Versorgung mit Sales-Material durch die Zentrale angewiesen. Neu erstellte oder aktualisierte Dokumente lassen sich über einen Update-Mechanismus direkt aus dem System für die Erstellung der Dokumente übernehmen.

Um Illustrationen für Werbeanzeigen oder Publikationen herunterzuladen, können die internen Abteilungen von Buderus, aber auch Fachkunden, Presse und Agenturen heute auf eine zentrale Bilddatenbank mit über 6 000 Abbildungen zugreifen. In der Vergangenheit musste solches Fotomaterial kostenpflichtig über Agenturen angefordert werden – wobei allein die Auswahl und Abfrage geeigneter Bilder enorm auf-

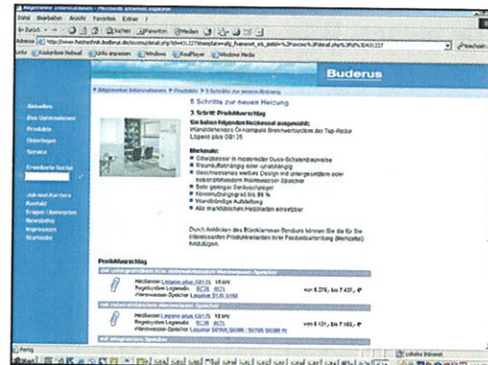
wändig war. Heute lassen sich passende Illustrationen über eine Suchfunktion und eine integrierte Vorschau einfach und schnell finden. Eine abgestufte Zugriffssteuerung stellt dabei sicher, dass jeder Nutzer nur die Bilder aufrufen kann, die seinem im System hinterlegten Rechteprofil entsprechen. Eine in das ECM-System integrierte Bildbearbeitungsfunktion erlaubt es den Anwendern darüber hinaus, Bilder selbst in das richtige Format zu bringen.

Zielgruppengerechte Informationen

Endkunden von Buderus finden im Portal umfangreiche Informationen rund um das Thema „Heizen“. Hier gibt es Finanzierungstipps und Hinweise auf Förderprogramme, einen Energiesparrechner und alles Wissenswerte zur Produktpalette des Herstellers. Ein spezieller Produktkonfigurator ermittelt anhand individueller Kundenwünsche und -anforderungen die jeweils passende Heizungsanlage. Über 60 000 Produkt- und Preisinformationen liegen als Datenbasis zu Grunde, die medienbruchfrei über eine Schnittstelle aus dem Enterprise Relationship Management(ERP)-System übernommen werden. Nach Auswahl des gewünschten Produkts lässt sich direkt eine Anfrage stellen, die automatisch



Die umfangreiche Bilddatenbank erleichtert Mitarbeitern und Partnern die Arbeit.



Kunden können bei Buderus online ihre Wunsch-Heizungsanlage konfigurieren. an lokale Fachbetriebe weitergeleitet wird.

Auch die Buderus-Partner – Heizungs-Fachbetriebe sowie Planungs- und Ingenieurbüros – erhalten teilweise öffentlich zugänglich, teilweise in geschützten Bereichen schnell alle Informationen, die sie für Planung, Vertrieb, Installation und Wartung von Buderus Heiztechnik-Anlagen benötigen. Zur Verkaufsförderung bietet Buderus den Fachbetrieben zudem eine umfangreiche Auswahl an Werbemitteln, die direkt online bestellt werden können, sowie von Anzeigenmotiven zum Herunterladen an. Für die Presse gibt es ebenfalls einen eigenen Bereich mit Pressemitteilungen, Hintergrundinformationen und umfangreichem Bildmaterial.

Mit Abschluss des Projekts verfügt Buderus heute über einen komplett durchgängigen Content-Management-Prozess. Sowohl das Internetangebot als auch das Intranet werden mithilfe des SixCMS betrieben.

Sebastian Pauls

Das Anwenderunternehmen

Buderus steht für mehr als 100 Jahre Erfahrung im Kesselbau und bietet dem Fachhandwerk ein komplettes Produktprogramm für das Errichten von Heizungsanlagen. Das umfangreiche Sortiment ermöglicht individuelle Lösungen für verschiedenste heiztechnische Anforderungen. Von Buderus gibt es Kessel, Brenner, Regelsysteme, Warmwasserspeicher, Heizflächen, Kamin- und Kachelofen-Heizeinsätze, Kaminöfen, Solaranlagen, Blockheizkraftwerksmodule und Heizungszubehör. Marktpartnern steht darüber hinaus ein umfangreiches Schulungs-, Informations- und Serviceangebot zur Verfügung.

