

## «P'X5™ Produktkonfigurator als Hebel für unser Business Engineering.»



**Dr. Jörg Pochert, Director Pharma and Biotech:**  
«Manchmal ermöglichen besondere Innovationen auf der IT-Ebene bessere Geschäftsprozesse, die eine strategische Erfolgsposition verstärken.»



**Matthias Düchting, International Sales Director:**  
«Wir werden mit dem MICROLAB STAR Line-Konfigurator mehr verkaufen.»

Mit dem Produktkonfigurator P'X5 von der Perspectix AG, Zürich/Kempten hat die weltweit agierende HAMILTON Bonaduz AG das richtige Verkaufsmedium gefunden: Rund 500 Artikel ihrer «MICROLAB STAR Line», einem Robotersystem für die pharmazeutische und biotechnologische Forschung und Entwicklung, werden in etwa 2500 kundenspezifischen Varianten konfiguriert. Dabei wirkt das offene System wie eine gemeinsame Sprache, die alle am Verkaufsprozess beteiligten IT-Lösungen verbindet – und die Geschäftsprozesse auf höhere Drehzahlen bringt.

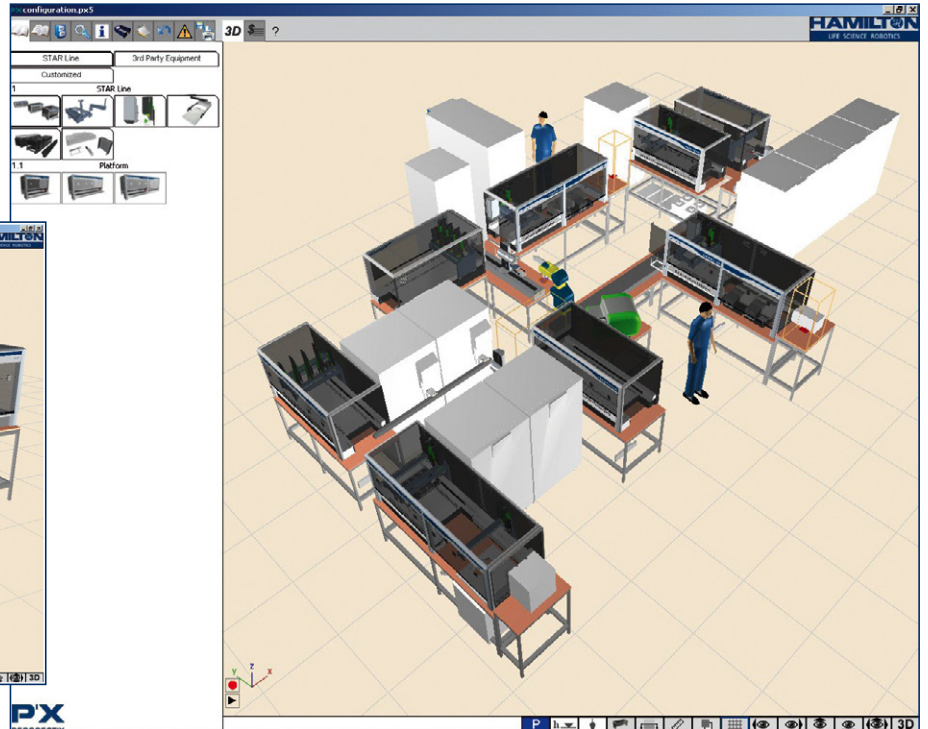
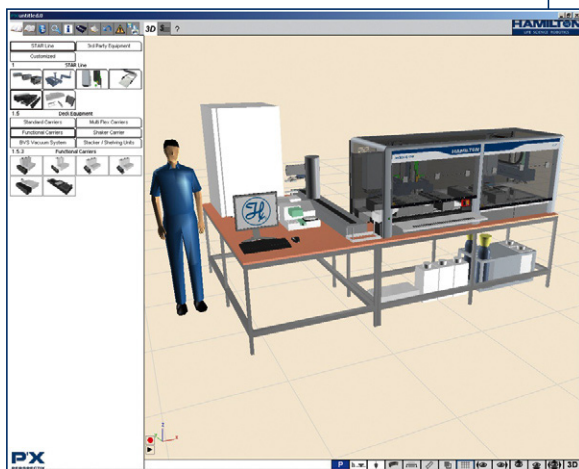
In Europa wie Amerika spielt HAMILTON auf mehreren Gebieten der Medizintechnik und Laborautomatisierung eine führende Rolle. In Bonaduz entwickelt und fertigt das Unternehmen im Bereich Life Science Robotics eine Reihe automatischer Mikrolabors für verschiedenste Aufgaben in Forschung und Analyse. Die STAR Line überzeugt durch wissenschaftliche Genauigkeit und Wirtschaftlichkeit in mehreren Einsatzgebieten und trägt zurzeit zweistelliges Umsatzwachstum ein. «Unsere strategische Erfolgsposition wird einerseits von einem innovativen, hochkomplexen, modular aufgebauten Produkt getragen, anderer-

seits von dem Vertrauen der Kunden in unseren Verkauf, unser Projektmanagement und unsere Projektrealisierung», sagt Dr. Jörg Pochert, Director Pharma and Biotech. «Unser professioneller Umgang mit höchster Komplexität wird von den Kunden honoriert.» Eine Möglichkeit, diese strategischen Vorteile weiter auszubauen, erkannte das Unternehmen in dem Produktkonfigurator P'X5 von Perspectix. Nach dem klassischen Modell des Business Engineerings bestimmt die Strategie-Ebene die Geschäftsprozesse, die von geeigneten IT-Systemen gestützt werden müssen. «Doch manchmal ergibt sich der umgekehrte Fall, dass besondere Innovationen auf der IT-Ebene eine Verbesserung der Geschäftsprozesse ermöglichen, welche die strategischen Erfolgsfaktoren verstärken. Diese Chance haben wir in der Einführung des Konfigurators von Perspectix gesehen», sagt Dr. Pochert. Während Wettbewerbsvorteile medizintechnischer Produkte heute bereits nach einem Jahr aufgeholt sind, halten Fortschritte der Prozesstechnologien bis zu drei Jahren. «Die nachhaltigste Wirkung von bis zu fünf Jahren erreicht man mit der Einübung neuer, optimaler Geschäftsprozesse», erläutert der Marketing-Strategie.

# «In der Zusammenarbeit mit Perspectix wurden unsere Wünsche schnell und kompetent umgesetzt.»

Roger Caviezel, Product Manager STAR Line

Diese Laboranlage im Wert von rund 5 Mio. Euro wurde erfolgreich mit dem neuen Konfigurator präsentiert



Zunächst entscheidet sich der Benutzer für eine der drei MICROLAB STAR Line Größenklassen – die er aber jederzeit im Konfigurationsprozess austauschen kann

## Vertriebsprozesse vor Ort verbessern

Der Fokus richtet sich dabei auf den Prozess der Lösungsfindung und Angebotserstellung. In der Regel ermittelt ein Vertriebsbeauftragter vor Ort die Kundenanforderungen und gibt das Projekt zur Ausarbeitung weiter an die Applikationsabteilung. Schließlich erzeugt die CAD-Abteilung die Zeichnungen zu einem Angebot – das in einer Zykluszeit von rund einer Woche zum Kunden zurückkehrt. Mit dem Produktkonfigurator ergibt sich ein neues Prozessmodell: Bereits in der ersten Phase lassen sich in mehreren Zyklen zwischen Kunde und Vertriebsbeauftragten Projekte sehr schnell sehr weitgehend detaillieren. Applikations- und CAD-Abteilungen werden nicht mehr mit der Ausarbeitung von Ideen und Möglichkeiten belastet, sondern nur noch zur Verifizierung von wichtigen Bestellvorlagen, bei Genauigkeitsanforderungen im Millimeterbereich und Großprojekten eingeschaltet. Vor diesem Hintergrund gab die Geschäftsleitung Ende Juni 2006 das Budget für einen anspruchsvollen Projektplan frei, der in nur sechs Monaten umgesetzt werden sollte.

## Erfolgreiche Zusammenarbeit in verteilten Teams

Unter der Projektleitung von Roger Caviezel, Product Manager STAR Line, machten sich ein weiterer Mitarbeiter bei HAMILTON in Bonaduz und zwei Entwickler bei Perspectix in Zürich an

## DER KUNDE

### HAMILTON Bonaduz AG

Als weltweit führender Entwickler und Hersteller von manuellen, halb- und vollautomatisierten Produkten für die Präzisionsflüssigkeitsmessung und die Laborautomation bekennt sich HAMILTON klar zu höchster Präzision und Qualität. Seit der revolutionären Entwicklung der Mikroliter-Spritze durch den Firmengründer Clark Hamilton im Jahr 1947 entwickelte HAMILTON ein umfassendes Angebot für die exakte Dosierung kleinster Flüssigkeitsmengen: Pipetten, Dilutoren, Pipettierroboter und ganze Analysen- und Assaysysteme gehören neben Elektroden, HPLC-Säulen und GC-Säulen zum Sortiment. Mit Betriebsstätten in Reno, Nevada, USA und in Bonaduz, Schweiz und direkten Vertriebsniederlassungen in den USA, Deutschland, der Schweiz, Frankreich, Italien, China und Großbritannien entspricht HAMILTON weltweit den hohen Ansprüchen der Kunden durch die Kombination von technischer Expertise und qualitativ hochwertigen Produkten. HAMILTON ist nach ISO 9001 und partiell nach ISO 13485 zertifiziert und produziert bestimmte Produktlinien unter US GMP-Bedingungen.



### Grafisch-interaktiver Anlagenbau

Im neuen MICROLAB STAR Line-Konfigurator wählt der Vertriebsbeauftragte zunächst ein Grundgerät der drei Größenklassen, das er in den Arbeitsbereich des Bildschirms zieht. Diese – auch später noch austauschbare – Plattform bestückt er nun mit Pipettierarmen. Sobald eine Komponente andockt und der Mauszeiger losgelassen wird, werden alle Abdeckungen und Abwurfpositionen automatisch angepasst. Nun fügt man jedem Arm die gewünschten Pipettier- und Platehandling-Tools zu. «Alle Komponenten sind innerhalb der echten Freiheitsgrade animierbar», berichtet Product Manager Roger Caviezel. Abdeckungen können angezeigt oder verborgen, Tools zur Vereinfachung alle gemeinsam bewegt werden. Bei Anwahl einer Baugruppe stehen per Mausklick erläuternde Informationen in Text-, Bild-, und Videoformaten zur Verfügung. Im nächsten Schritt wird das Decklayout mit Trägern bestückt. Dabei werden viele verschiedene, standardmäßig vorbereitete Komponenten in die Plattform gezogen und angedockt. «Teilweise wurden für komplexe Geometrien Digitalfotos verwendet, um die Modelle schlank zu halten und trotzdem Details für die Visualisierung zu bieten», zeigt der Product Manager. «Dadurch findet der Kunde sich mit seiner speziellen Aufgabe wieder.» Parallel zu diesem spielerischen Anlagenbau wird jeder verwendete Artikel automatisch in eine Angebotsliste gefügt. «Durch die Verknüpfung von Geometrie mit Preisen behält man ständig die Kostenübersicht», sagt Roger Caviezel. Lediglich Dienstleistungen oder Artikel wie Verbrauchsmaterial muss man aus einem Produktkatalog hinzufügen, um Einträge in der Angebotsliste zu generieren. Schließlich ergänzt man die Konfiguration um Arbeitstische und nutzt die gewonnene Fläche zur Platzierung zusätzlicher Roboter sowie Fremdgeräte, die sich in einer grafischen Bibliothek befinden. Mitgeführte Notizen geben später Aufschluss, ob diese Zusatzgeräte zu beschaffen oder bereits vorhanden sind. «In rund 15 Minuten lässt sich auf diesem Weg eine komplexe Anlage konfigurieren – und automatisch in einem grafisch ansprechenden, bebilderten Angebot präsentieren», freut sich Roger Caviezel.

### Intelligente CRM-Verknüpfung

Die Verkäufer planen ihre Aktivitäten mit einem CRM-System, in dem sie zahlreiche wichtige Informationen über Ihre Kunden, die Anlagen im Feld, laufende Aktivitäten auch in Service und Wartung vorfinden. Was lag näher, als dieses System mit der offenen Architektur des Konfigurators zu verbinden? Mit einer neu geschaffenen Schaltfläche lässt sich dieser nun aus Pivotal CRM heraus starten. Die Stammdaten eines Interessenten werden der neuen Konfiguration hinzugefügt – dann kann man sie speichern und schließen. Mit einem Anschreiben vorweg und technischen Produktinformationen als Anlage wird die eben erstellte Angebotsliste nun in der richtigen Währung und Sprache zum Angebot.

### Strategische Erfolgsposition ausgebaut

Es steht jedem Verkäufer frei, ob er seine Anlage direkt bei einem Kundenbesuch konfiguriert, oder den ersten Lösungsvorschlag am folgenden Tag nachreichen will. Immerhin wird in rund 15 Minuten eine komplexe Anlage aus 800 verkaufsfähigen Artikeln erstellt. «Damit erhält der Kunde sofort den Beweis, dass wir sein Anliegen verstanden haben – und die Komplexität beherrschen», sagt Dr. Jörg Pochert. Die geschilderte Prozessschleife über Applikations- und CAD-Abteilungen bleibt in den meisten Fällen erspart – lediglich die finale Version muss aus Gründen der Genauigkeit, der Fertigung und der Gewährleistung gezeichnet werden.

«Wir werden mit dem STAR Line-Konfigurator keine neuen Marktsegmente erschließen», sagt Matthias Düchting, International Sales Director bei HAMILTON. «Aber wir werden in der Entscheidungsphase mehr Interessenten zu Kunden machen.» Auch deshalb sind die Verkäufer ziemlich begeistert von dem neuen Werkzeug und hoch motiviert, damit zu arbeiten. Matthias Düchting: «Schließlich können wir mit dem Konfigurator unsere Sales Story grafisch untermauern und unsere Erfolgsfaktoren – Beherrschung hoher Produktkomplexität und hohes Lösungsvertrauen – weiter ausbauen.»

#### PERSPECTIX – KOMPETENZ UND ERFAHRUNG

Die Perspectix AG hat sich seit der Gründung 1996 kontinuierlich zum technologisch führenden Lösungsanbieter für den Vertrieb und die technische Projektierung variantenreicher Produkte in technischen Industrien entwickelt. Nutzer von P'X5 Visual Product Selling™ profitieren von Erfahrungen aus komplementären Anwenderbranchen: Maschinenbau, Anlagenbau, Elektrotechnik, Einrichtungs-, Lager- und Logistiksysteme. Mit der Verbindung von Vertriebsoptimierung und Product Lifecycle Management in einer zukunftsweisenden Technologie ist Perspectix heute strategischer Lieferant namhafter Hersteller und Partner führender IT-Häuser.

#### Perspectix AG

Hardturmstraße 253  
CH-8005 Zürich  
Telefon: +41 (0)44 445 95 95  
Telefax: +41 (0)44 445 95 96

Heisinger Straße 12  
D-87437 Kempten  
Telefon: +49 (0)831 575 85 85  
Telefax: +49 (0)831 575 85 89

Internet: [www.perspectix.com](http://www.perspectix.com)  
E-Mail: [info@perspectix.com](mailto:info@perspectix.com)