

## Die Revolution im Service-Geschäft

### Case Study



### Das Prinzip BenLink:

#### Einen Service-Techniker wie einen Uber-Fahrer buchen

Das Start-Up BenLink bietet als erstes Unternehmen weltweit über eine Crowd-Plattform Service-Dienstleistungen für industrielle Produktionsstätten im Lebensmittelsektor an. Ob Ventil- oder Pumpen-Wartung, Walzenwechsel, Austausch von Filterschläuchen oder Reinigung von Silos: BenLink baut ein globales Netzwerk an Technikern auf, die flexibel, schnell und kostengünstig Service-Aufgaben übernehmen. Produzierende Unternehmen können sich einfach

auf der Plattform von BenLink registrieren und dank digital integrierter Prozesse einfacher als je zuvor hochwertige Service-Dienstleistungen buchen. Für dieses neue, disruptive Geschäftsmodell benötigt das junge Unternehmen modernste Crowd-Lösungen und digitale Prozesse. Mit der Sybit als Partner gelang gemeinsam ein sehr schneller und ehrgeiziger Marktgang – mit der realistischen Aussicht, den gesamten Service-Markt grundlegend zu verändern.



## Short Facts

<b>Unternehmen:</b>	BenLink AG
<b>Hauptsitz:</b>	Zürich
<b>Branche:</b>	Servicedienstleitungen
<b>Lösungen:</b>	SAP Extension Factory, SAP CX FSM, SAP CX Commerce



## Ausgangspunkt

Im Service-Bereich gibt es eine große Knappheit an qualifizierten Technikern. Gleichzeitig wachsen die Kundenwünsche nach höherer Verfügbarkeit von Ressourcen und einer höheren Geschwindigkeit bei Einsätzen. Ein ganzes Netzwerk an teuren Technikern kann sich aber kaum ein OEM leisten. Genau hier steckt das Business-Potenzial des Crowd-Ansatzes von BenLink. Das erklärte Ziel: Hochqualitativer Service soll weltweit ganz nah an den Kunden rücken und flexibel planbar sein. Das heißt mehr verfügbare Service-Kräfte, die schnell vor Ort einsatzfähig sind. Um diese Idee auf die Straße zu bringen, war allerdings eine völlig neue technologische Basis nötig, denn es galt zahlreiche komplexe Anforderungen zu verbinden: eine automatisierte Lösung, Crowd-Ansatz, Außendienstplanung,

Einkaufsprozesse, Integration von nicht-SAP-Lösungen, reduzierte Kosten und geringer Wartungsaufwand. Als zentrale technologische Basis, die all das leisten konnte, wurde eine Kombination aus SAP CX Commerce, SAP CX FSM und der neuen SAP Extension Factory (Kyma) gewählt. Bei letzterem handelt es sich um ein neues Produkt der SAP, das Sybit als erste Firma überhaupt produktiv umsetzen sollte. Das brachte eine Menge Herausforderungen mit sich: man galt als „First-Mover“ des neuen Produkts, musste on-the-go dazulernen und mit vielen Softwareänderungen zurechtkommen. BenLink und Sybit gelten seitdem als erste Unternehmen, die die Extension Factory mitsamt der neu entwickelten Schnittstellen erfolgreich umgesetzt haben.

## Projektetails

Gemeinsam haben BenLink und Sybit eine Crowd-Service Plattform geschaffen, die es erlaubt, Techniker per Algorithmus einzuplanen. Im System gleicht ein Algorithmus eine eingestellte Service-Anfrage mit der Qualifikation und Verfügbarkeit der registrierten Techniker ab und entsendet sie automatisch. Ganz ähnlich wie die Uber-App, die je nach Reiseziel einen passenden Fahrer schickt. Das Entsenden eines Technikers geschieht auch bei BenLink reibungslos: Die Plattform ist an den OEM, der den Service sucht, angebunden und führt die genutzten Maschinen im System. So werden erforderliche Informationen zu beispielsweise Ersatzteilen direkt bereitgestellt. Der Techniker erhält diese Infos ebenfalls auf seine App. Nach Buchung und Durchführung rechnet die Plattform die angefallenen Stunden automatisch ab. Dieser Prozess sorgt am Ende für schnellere

Service-Einsätze, reduzierten Planungsaufwand und senkt dadurch Service-Kosten spürbar. Möglich macht das die technologische Basis. Die grundlegende Technologie, die SAP Extension Factory, integriert dabei die beiden anderen zentralen Lösungen: das SAP CX Field Service Management (FSM) und SAP CX Commerce. Der Crowdservice läuft im FSM und dient als Techniker- und Auftragsverwaltung. CX Commerce fungiert als Bestell- und Kundenverwaltung. Der Vorteil bei diesem Set-Up: Die Extension Factory kann nicht nur mit deutlich geringerem Zeitaufwand entwickelt werden, sondern erlaubt die Entkopplung der einzelnen Systeme bzw. Businesslogiken, die integriert sind. Dadurch sind die Wartung und das Aufspielen von Updates für die einzelnen Bausteine viel einfacher.



## So funktioniert die Crowd Service-Plattform

Techniker, Firmen und Freelancer können sich auf der Plattform von BenLink registrieren. Mittels eines Algorithmus gleicht das System die individuellen Anforderungen eines Service-Projekts mit den Qualifikationen und der Verfügbarkeit der Mitarbeiter ab. Die ausgewählten Techniker werden anschließend automatisch einem Außendienst-Einsatz zugeordnet. Der beauftragte Servicetechniker erhält dafür alle relevanten Informationen auf sein mobiles Endgerät.

## Ein Anwendungsbeispiel

Wenn zum Beispiel Durchflüsse einer Anlage/Maschine gereinigt werden müssen, mussten bisher oft Fachkräfte mit speziellem Fachwissen eingesetzt werden. Das ist bei einer eher leichten Aufgabe sehr teuer. Mit der Plattform von BenLink können jetzt auch fachfremde Techniker bestellt werden. Diese werden von einem entsprechend ausgebildeten OEM-Techniker eingewiesen, sind dadurch deutlich günstiger, können Routineaufgaben aber genauso gut ausführen. Zudem ist es viel schneller: Bei OEM's sind nicht zu jedem Zeitpunkt beliebig viele Techniker aus der Flotte verfügbar.

## Die agile Sybit-Projektmethodik

BenLink setzte von Beginn an voll auf eine agile Projektumsetzung, weil sie Neuland betreten wollten und deshalb viele Fragen zu Beginn des Projekts noch offen waren. Die Vorgaben waren klar: Fixes Budget, fixe Zeit, offener Scope. Das übergeordnete Ziel stand ebenfalls fest, in mehreren Iterationen wurde dann erarbeitet, wie das Ziel erreicht werden kann. Die agile Methodik von Sybit erlaubt ein effektives Arbeiten mit genau diesen Voraussetzungen. Durch sie ist das Team im Projekt sehr eng zusammengewachsen, der Kunde war voll integriert in das Entwicklerteam und steuerte aktiv das Geschehen mit.



## Ergebnis

- Völlig neues Crowd-Service-Geschäftsmodell etabliert, das während des Projekts stetig weiterentwickelt wurde
- Die Vorteile der Plattform: viel schnellere Reaktionszeit im Service-Fall, minimaler administrativer Aufwand, deutlich höhere Kundenzufriedenheit und -bindung
- Sehr schneller Marktgang: innerhalb von drei Monaten erstmals eine Pilot-Plattform live
- Pilot in Großbritannien, mittlerweile live in der Schweiz, Deutschland und der Ukraine
- Erstmalige Umsetzung der Extension Factory brachte hohe technische Flexibilität bei reduzierten Gesamtkosten für Implementierung und Wartung
- Sybit baute komplettes Front-End der Crowd-Service-Plattform, inklusive Design und Konzept
- User Interface stark auf den Kunden ausgerichtet
- Nach einem Jahr konnte BenLink den Betrieb selbständig übernehmen, mit eigenen IT-Mitarbeitern
- Perfektes Zusammenspiel von BenLink und Sybit, geprägt von Pragmatismus, Flexibilität und Transparenz

## Ausblick

Das ehrgeizige Projekt „Revolution im Service Markt“ von BenLink hört hier natürlich nicht auf. Ein weiteres Ziel sind Schulungen auf der eigenen E-Learning Plattform auszubauen, damit Techniker neue Skills erwerben und neue

Jobs erhalten können. Das Modell von BenLink soll schon bald global den Markt umkrempeln und einen entscheidenden Beitrag zur erfolgreichen Automatisierung und Digitalisierung der Prozesse der ganzen Service-Industrie leisten.



*„Neben der hohen Qualität und Zuverlässigkeit von Sybit sind wir vor allem von der Art der Zusammenarbeit begeistert: sehr eng, offen und immer gemeinsam als Team. Dieser Kundenfokus von Sybit hat stark dazu beigetragen, dass wir so schnelle Erfolge im Projekt erzielen konnten.“*

**Riccardo Semadeni**, CEO BenLink

## BenLink

Gegründet in 2018 in Zürich, bietet BenLink heute Dienstleistungen wie Wartung, kleine Reparaturen oder Inspektionen für industrielle Produktionsstätten im Lebensmittelsektor an. Mit dem stetig wachsenden Netzwerk an Service Technikern, Know-How der Maschinenbaupartner und digital integrierten Prozessen ist das Unternehmen in der Lage, hochwertige Dienstleistungen flexibler, schneller und kostengünstiger anzubieten als je zuvor. Im Team vereint BenLink umfangreiche Erfahrung aus der Lebensmittel- und Service-Industrie sowie in IT-Technologien.



## Sybit

Sybit ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als SAP Platinum Partner und Top 20-Digitalagentur in Deutschland entwickelt Sybit Lösungen, die sämtliche End-to-End-Prozesse der Customer Journey abbilden. Mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee beschäftigt Sybit über 250 Mitarbeiter. Über 300 Konzerne und weltweit agierende mittelständische Unternehmen vertrauen auf die Expertise des SAP-Beratungshauses.

## Haben Sie noch Fragen? Wir freuen uns über Ihre Kontaktanfrage!



**Jennifer Bertsche**  
Inside Sales Executive  
+49 (0)7732 9508-2000  
sales@sybit.de

**Sybit GmbH**  
St.-Johannis-Str. 1-5  
78315 Radolfzell  
www.sybit.de

Wir unterstützen Sie gerne, sowohl bei den ersten Schritten vor einem Projektstart als auch bei Einführung, Integration, Schulung und Wartung. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf – für ein erfolgreiches Projekt.

