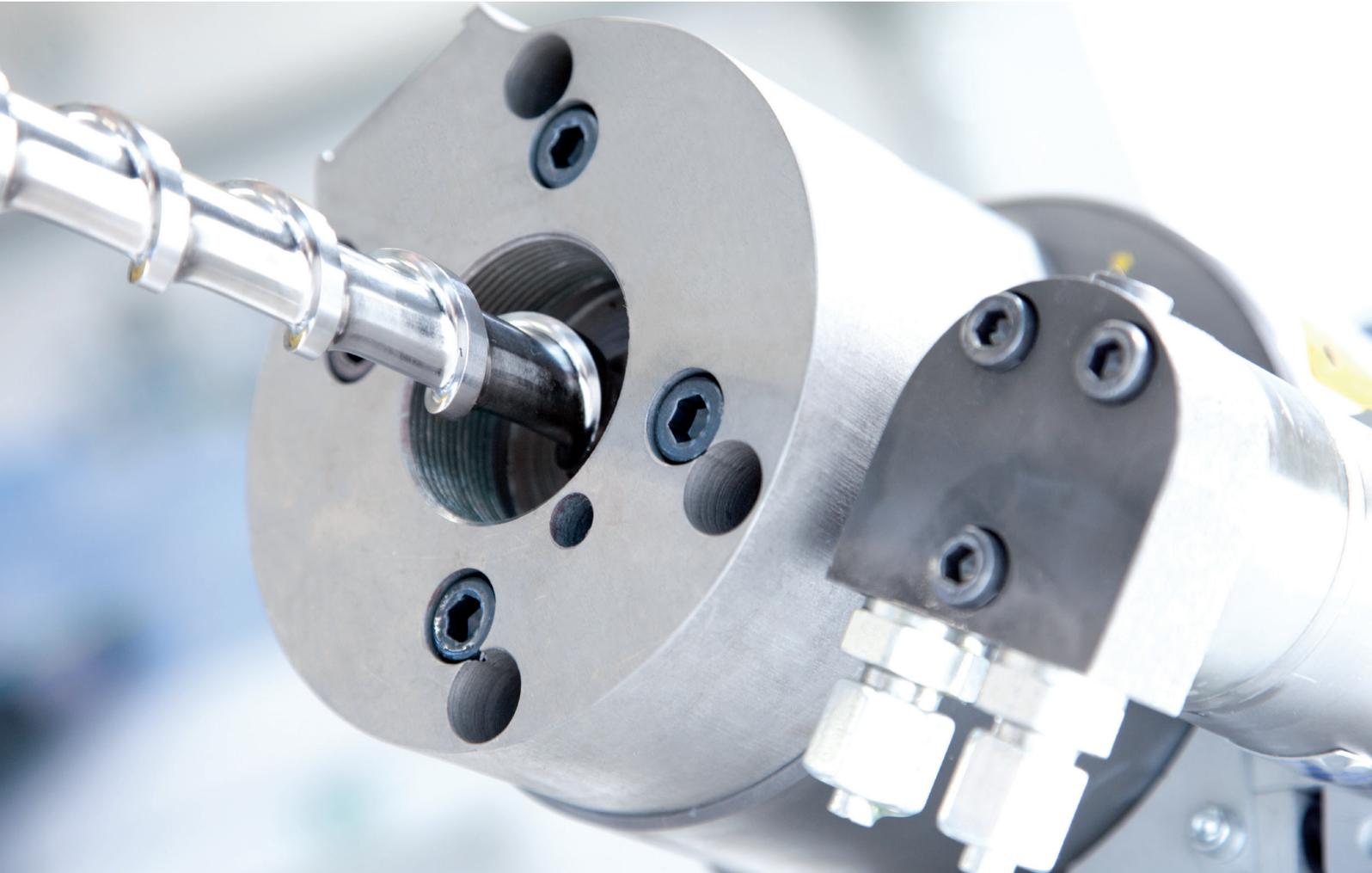


Service- und Vertriebsdigitalisierung bei DESMA

Case Study



Spezifischer Markt: Digitalisierung in der Spritzgusstechnik

Wie DESMA seine Service- und Vertriebsprozesse global neu aufstellt

Abdichten, dämpfen, fixieren, isolieren: Auf den schlüsselfertigen DESMA Spritzgießanlagen entstehen anspruchsvolle Produkte, die in Automobilen, Schiffen, Energieversorgungsanlagen oder medizinischen Geräten eingesetzt werden. Mit innovativen Technologien und einem umfassenden Service agiert das Unternehmen auf einem

spezifischen Markt mit hohem Anspruch: Die Bedürfnisse der Kunden genau kennen, ihre Probleme schneller und effizienter lösen. Mit der SAP Service Cloud, der SAP Sales Cloud und der Sybit als Partner gelingt genau das: Optimierte Service- und Vertriebsprozesse, bessere Kundenbindung.

DESMA

Unternehmen:	DESMA
Hauptsitz:	Fridingen
Branche:	Spritzgusstechnik und Elastomertechnik
Mitarbeiter:	500
Lösungen:	SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud, S/4HANA
Web:	www.desma.biz



Die Herausforderung

Unterschiedliche Excel-Tabellen, lange Durchlaufzeiten, Service-Protokolle auf Papier: Viele Technische Leiter kennen diesen Arbeitsalltag - wie Andreas Brand. Er hatte vor drei Jahren den technischen Service bei DESMA übernommen und eine Idee: Apps statt Papier. Transparente Prozesse statt unterschiedliches Reporting. Globale Zusammenarbeit an fünf Standorten statt lokalem Denken. „Wir haben im Zuge des Projekts auch sehr viele Synergien zum Vertrieb gesehen“, sagt Andreas Brand. So entschied sich DESMA zunächst für die Einführung von SAP CX Service und später für SAP CX Sales.

Das Projekt

Nach acht Monaten Projektlaufzeit arbeiteten die ersten Service-Techniker mit SAP CX Service. Die Einführung erfolgte standardnah, aber flexibel für die spätere Implementierung anderer Systeme. Das Unternehmen nutzt dabei vor allem die Field Service Funktionalitäten in SAP CX Service und ermöglicht ihren Service-Technikern so die effiziente Arbeit vor Ort beim Kunden. „Unser Fachbereich ist zufrieden mit der Lösung“, so Andreas Brand. Und auch der Vertrieb kann mit SAP CX Sales den Aufbau und die Pflege wertvoller persönlicher Kundenbeziehungen optimieren. Rund 60 Innendienst-Mitarbeiter und Techniker in Deutschland und Indien nutzen das System aktuell – perspektivisch soll es weltweit 100 Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden.

Das Ergebnis

- **Zeitersparnis:** Routineaufgaben im Service und Vertrieb werden durch KI-gestützten Service erledigt. Service-Aufträge beispielweise werden auch in SAP ERP abgebildet. Im Vertrieb wird das tagesaktuelle Lead-Reporting ohne manuellen Pflegeaufwand erstellt.
- **Zentrale Verwaltung der Service-Einsätze:** Techniker sind mit mobilen Tools ausgestattet und haben jederzeit Zugriff auf Informationen zum Kunden.
- **Optimierte Ressourcenplanung:** Weltweite Einsätze der Techniker können besser geplant werden



Die Sybit-Projektmethodik

Für DESMA war es das erste Projekt mit einer agilen Umsetzung. Die Vorgaben waren klar: Fixes Budget, fixe Zeit. Das übergeordnete Ziel stand ebenfalls fest, in mehreren Iterationen wurde dann erarbeitet, wie das Ziel erreicht werden kann. Die agile Methodik erlaubt ein effektives Arbeiten mit genau diesen Voraussetzungen. Durch sie ist das Team im Projekt zusammengewachsen, der Kunde war voll integriert in das Entwicklerteam und steuerte aktiv das Geschehen mit. So konnte das Projekt innerhalb der vorgegebenen Zeit und innerhalb des vorgegebenen Budgets umgesetzt werden.

Ausblick

- Anbindung an SAP S/4HANA mit Internationalisierung
- Rollout SAP CX Sales und SAP CX Service an den DESMA-Standorten China und USA
- Anbindung der Kunden-Hotline an die SAP CX Service Cloud



[Die Sybit hat das Projekt nicht nur im Ergebnis gut umgesetzt, sondern uns im gesamten Prozess auch unkompliziert und flexibel beraten.]

Andreas Brand, Leiter technischer Service DESMA

DESMA

DESMA realisiert schlüsselfertige, ressourcenschonende Systemlösungen zur Produktion von technischen Gummi- und Silikonformartikeln mit Spritzgießmaschinen. Mit innovativen Technologien und einem umfassenden Service im Werkzeugbau und der Spritzgießtechnik erfüllt DESMA die Anforderungen der elastomerverarbeitenden Industrie. Auf DESMA Anlagen werden Produkte hergestellt, die beispielsweise in Automobilen, Schiffen, Energieversorgungsanlagen oder medizinischen Geräten eingesetzt werden.



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.



CS-20Q4-002 | Stand: 03/2021

Bildnachweise:
 DESMA