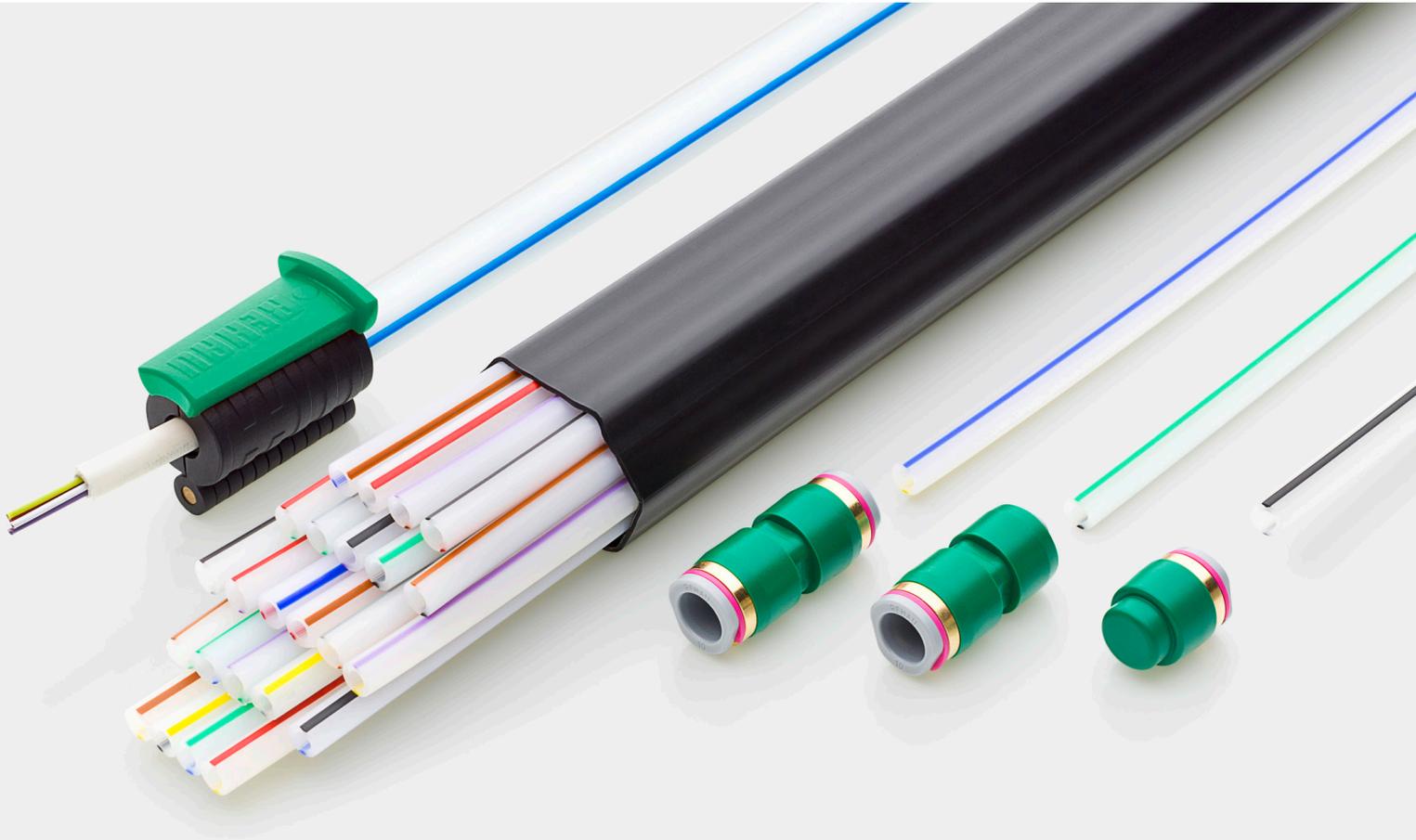


Globales Kundenportal mit SAP Hybris

Case Study



Rehau legt Grundstein für den globalen Roll-out:

Zukunftsstarkes Kundenportal im nutzerfreundlichen Look & Feel

Rehau ist führender System- und Serviceanbieter polymerbasierter Lösungen in den Bereichen Bau, Automotive und Industrie. Das zukunftsorientierte Unternehmen initiiert nachhaltige Beiträge für die ökologischen und ökonomischen Herausforderungen von morgen. Um selbst für künftige Herausforderungen gerüstet zu sein, hat sich Rehau

für die weltweite Umstellung seines Kundenportals auf die SAP Hybris Commerce Suite entschieden. Als digitale Informations- und Vertriebsplattform bietet das Portal Industriekunden, Händlern und Handwerkern ausgefeilte Bestellprozesse, die sich bewusst an den gängigen B2C-Szenarien orientieren.

Short Facts

Unternehmen:	Rehau Group
Hauptsitz:	Rehau
Branche:	Polymerverarbeitung
Mitarbeiter:	20.000
Umsatz:	3 Mrd. Euro
Lösungen:	SAP Hybris Commerce Suite, SAP Hybris Data Hub, SAP ERP, SAP CRM
Einsatzbereich:	Vertrieb, Außendienst, Marketing



Strategie

Um Risiken und Implementierungszeit zu minimieren, startete Rehau das Projekt mit einem vergleichsweise kleinen Nutzerkreis in den Pilotländern Serbien und Montenegro. Nach der reibungslosen Umstellung wurde das Portal unter den Aspekten Ladezeit, Performance-Leaks und Errors mit-

hilfe einer APM-Lösung analysiert. Auf Basis dieser Erkenntnisse konnten Optimierungsbedarfe unmittelbar abgeleitet und die User Experience weiter verbessert werden. Die Kunden sind begeistert und die Ergebnisse fließen in die Planung der nächsten Phasen für den globalen Roll-out ein.

Anforderungen

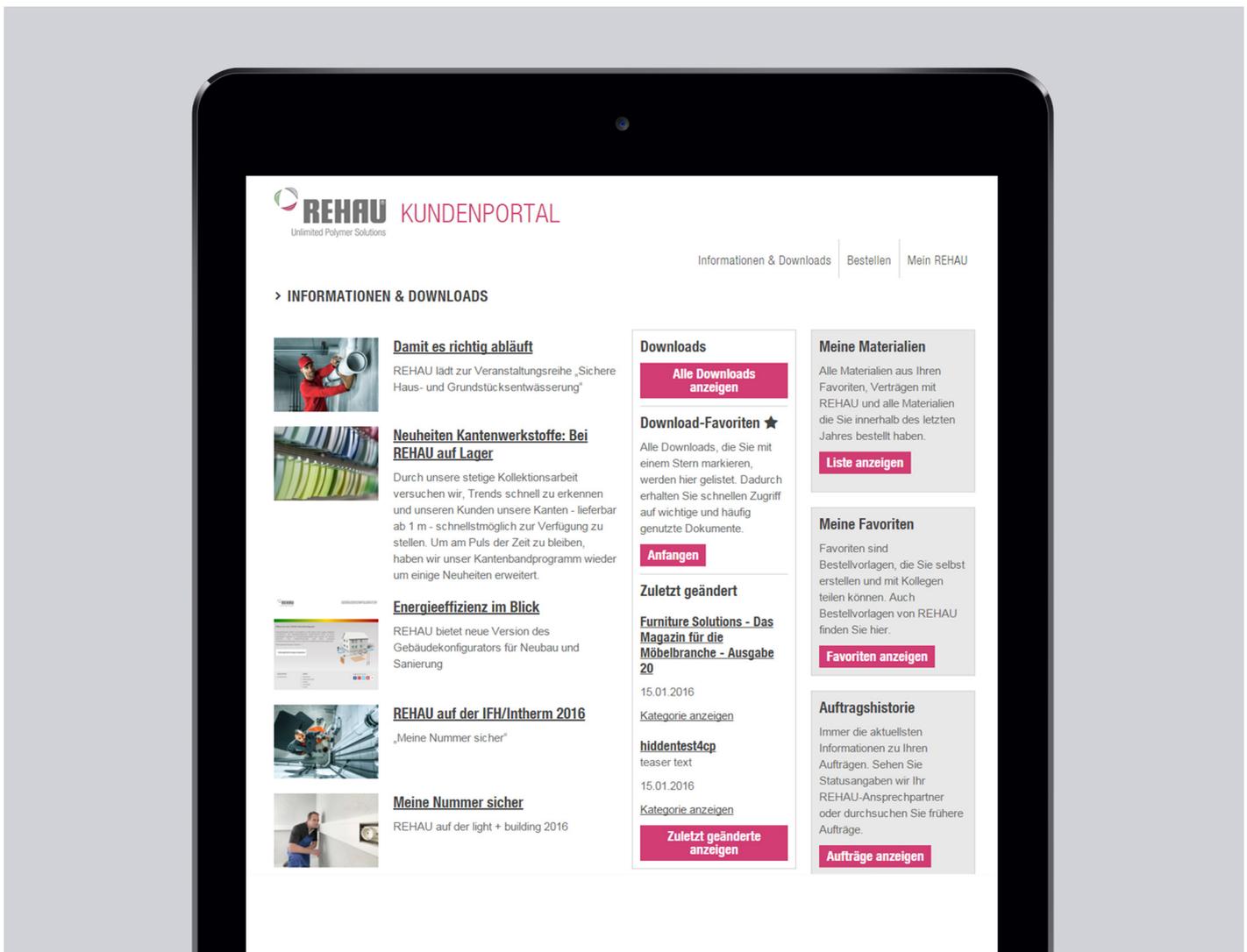
Projektziel ist ein leistungsstarkes, globales Kundenportal, das sich reibungslos in die Lösungslandschaft des Unternehmens einfügt. Hohe Akzeptanz der Kunden und Mitarbeiter

hatte dabei oberste Priorität. Der Webshop sollte über personalisierte Kundenansprache, beschleunigte Bestellvorgänge und intuitive Such- und Filterfunktionen verfügen.

Lösung

- Einführung der SAP Hybris Commerce Suite mit umfangreichen Anbindungen
- Look & Feel wurde an den öffentlichen Webauftritt angepasst
- Poweruser-Bestellung über File-Upload
- Favoriten und Überblickslisten wie „Mein Rehau“ zeigen Verträge, Einlagerungen und Bestellmengen
- Integrierte Produktkonfiguration
- Integration CMS- und MAM-System für vereinfachte redaktionelle Pflege der Inhalte im Kundenportal

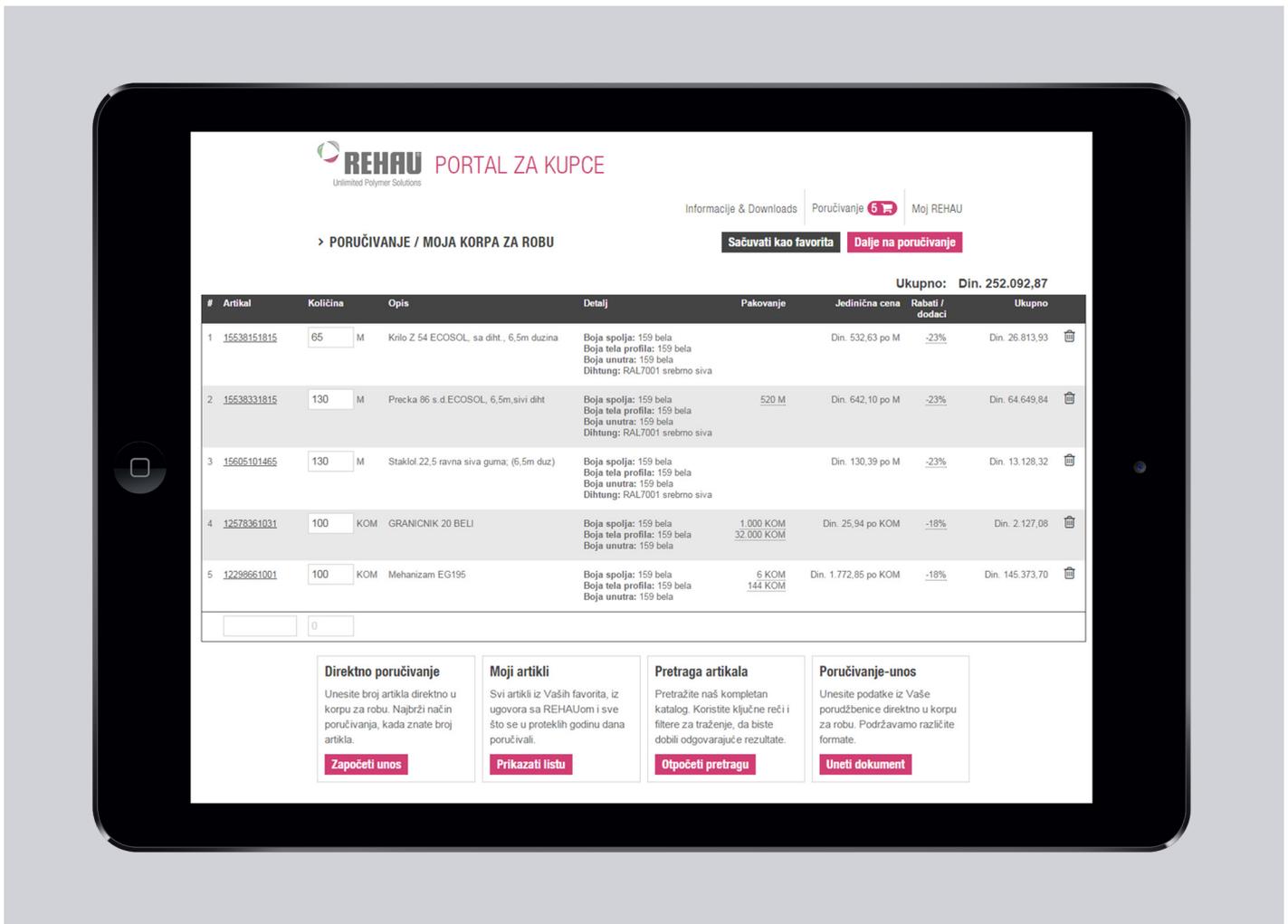




Die Startseite des Rehau-Kundenportals.

Highlights

- Hocheffizienter Bestellprozess für unterschiedliche Benutzergruppen
- Unterschiedliche Kanäle zur Bestellerfassung: Direktbestellung, CSV Upload, Bestellvorlagen
- Agile Projektmethodik mit Jira: Trotz verteilter Teams wurde ohne Streuverluste zusammengearbeitet und Reisekosten minimiert
- UI-Konzepterstellung mittels Personas, Wireframes und Mockups
- Know-how-Aufbau: Enablement des Rehau-Projektteams für Betrieb und Weiterentwicklung



Der Warenkorb in der serbischen Sprachvariante des Portals.

Ausblick

- Bis zum Jahr 2020 sollen mit den EMEA-Ländern und der Region Asien-Pazifik über 30 Länder weltweit mit der SAP Hybris Commerce Suite als Plattform für ihre Online-Aktivitäten ausgestattet werden
- Anbindung des PIM-Systems mit dem Ziel, direkt aus Onlinekatalogen zu bestellen

[Ich hatte noch nie so einen problemlosen Go-Live. Trotz umfangreicher Anpassungen und zahlreicher Anbindungen lagen wir immer gut im vorgegebenen Zeitplan.]

Alexander Schrödel, Head of E-Business/E-Services der Rehau Gruppe

Die Rehau Group

Polymerspezialist Rehau schafft nachhaltige Beiträge für energieeffizientes Bauen, die Nutzung regenerativer Energien und Wassermanagement sowie für Mobilität und Future Living. Rund 20.000 hochqualifizierte Mitarbeiter rund um den Globus engagieren sich dafür. Ausgezeichnete Innovationen, modernste Fertigungstechnologien und flexible Logistik haben das seit mehr als 65 Jahren bestehende unabhängige Familienunternehmen für nahezu alle Wirtschaftsbereiche zum zukunftsorientierten und zuverlässigen Partner mit Know-how gemacht.



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 200 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.



ART-18Q4-006 | Stand: 16.11.2017

Bildnachweise:
 Rehau Group