

SAP Hybris Commerce-Einführung bei Wacker Neuson Group

Case Study



Wacker Neuson setzt auf zukunftsstarkes Kunden-Portal

Bagger, Stampfer, Radlader – der Anbieter von kompakten Baumaschinen, Baugeräten und Dienstleistungen Wacker Neuson bietet seinen Kunden eine breite Palette individuell konfigurierbarer Produkte und Ersatzteile. Um Service, Information und Verfügbarkeit für seine Kunden zu verbessern, entschied sich das Unternehmen für die Einführung von SAP Hybris Omnichannel-Commerce. Gemeinsam mit dem Beratungsunternehmen Sybit setzte Wacker Neuson

in der ersten Projektphase einen E-Store in Großbritannien auf, der sukzessive zu einem Händler- und Serviceportal inklusive Variantenkonfiguration ausgebaut wurde. Im Anschluss folgte die Einführung in Deutschland, weitere Märkte sind in Vorbereitung. Nun profitieren sowohl Händler als auch industrielle Endkunden von einer zentralen Plattform mit effizientem 24/7-Angebots- und Bestellprozess.

Short Facts



**Wacker Neuson
Group**

| | |
|------------------------|---|
| Unternehmen: | Wacker Neuson Group |
| Hauptsitz: | München |
| Branche: | Maschinenbau |
| Mitarbeiter: | 4.600 |
| Umsatz: | 1,38 Mrd. € |
| Lösungen: | SAP Hybris Commerce, SAP ERP, SAP CRM, SAP IPC |
| Einsatzbereich: | Vertrieb, Service, Marketing |



Strategie

Vor der SAP Hybris Commerce-Einführung wurden Bestellungen mithilfe des Wacker Neuson Extranets getätigt. Mit dem digitalen Wandel entstanden neue Anforderungen ebenso wie Wachstumschancen: darum sollte eine zentrale Plattform geschaffen werden, von der sowohl die Kunden als auch die Händler profitieren.

Ziele

- Ausbau der Customer Experience zur Stärkung der Marktpräsenz
- Multi-Channel: Aufbau eines zusätzlichen Online-Vertriebskanals
- Vereinfachung von Service-Prozessen





Anforderungen

- Leadprozess: Händler erhalten direkt die Anfragen aus dem E-Store
- Durchgängiger Angebots- und Bestellprozess
- Überblick über Materialstammdaten, technische Attribute und Ersatzteile
- Konfiguration der Maschinen durch den Kunden
- Übersichtlicher und effizienter 24/7-Bestellprozess
- Abwicklung von Kreditkartenzahlungen
- Komplette Service-Abwicklung: Produktregistrierung, Garantianträge, Maschinendetails

Technische Lösung

- Integration des Ersatzteilkatalogs
- Nahtlose Integration in SAP CRM (Bestellabwicklung) und SAP ERP (Stammdaten)
- Integration des Online-Produktkonfigurators auf Basis von SAP IPC
- Anbindung an Payment Provider für Kreditkartenzahlungen

[Wir wollten ein Portal, das unseren Kunden und Händlern vollumfänglich alles bietet, was sie für einen effizienten Angebots-, Bestell- und Serviceprozess benötigen – Sybit hat mit uns diese Herausforderung angenommen und perfekt umgesetzt.]

Harald Meier, Head of eBusiness, Wacker Neuson Group

Wacker Neuson Group

Die Wacker Neuson Group ist ein international tätiger Unternehmensverbund mit über 50 Tochterunternehmen und 140 eigenen Vertriebs- und Servicestationen. Als ein führender Hersteller von Baugeräten und Kompaktmaschinen bietet der Konzern seinen Kunden weltweit ein breites Produktprogramm, umfangreiche Service- und Dienstleistungsangebote sowie eine leistungsfähige Ersatzteilversorgung. Zur Wacker Neuson Group gehören die Produktmarken Wacker Neuson, Kramer und Weidemann. Das Leistungsangebot richtet sich vor allem an Kunden aus dem Bauhauptgewerbe, dem Garten- und Landschaftsbau, der Landwirtschaft, den Kommunen, der Recycling- und Energiebranche sowie an Bahnbetriebe und Industrieunternehmen.



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.



Stand: 16.11.2017

Bildnachweise:
 Wacker Neuson Group