

An aerial night photograph of a city, likely New York City, showing a dense grid of streets and illuminated buildings. A large, semi-transparent purple shape is overlaid on the top-left portion of the image, containing the main title and subtitle. The bottom-left corner of the image is cut off by a white and grey geometric shape.

Eine Customer Experience- Roadmap für die Zukunft

Success Story

BOGE Kompressoren



**Führender Hersteller von Industrie-
Kompressoren und Druckluftsystemen**



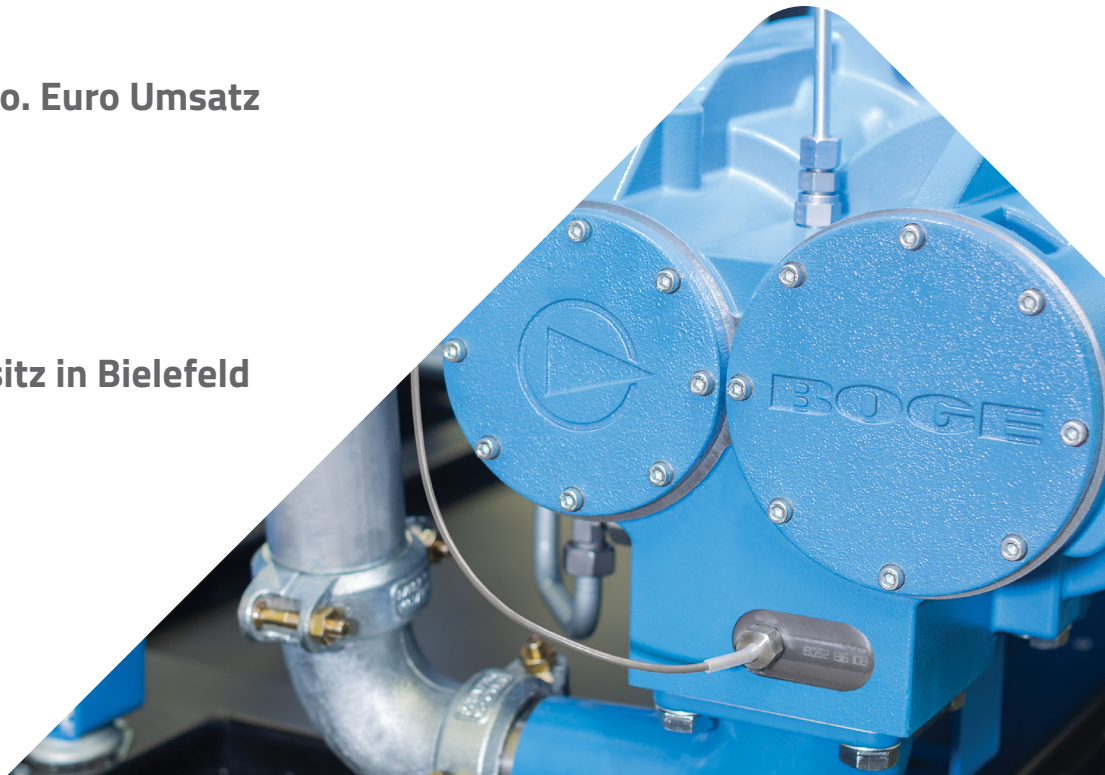
rund 800 Mitarbeitende weltweit



180 Mio. Euro Umsatz



Hauptsitz in Bielefeld



Die Ausgangslage

Mit der Erfahrung von mehr als 110 Jahren gehört die BOGE KOMPRESSOREN Otto Boge GmbH & Co. KG zu den ältesten Herstellern von Kompressoren und Druckluftsystemen in Deutschland und ist global enorm gewachsen. Das Unternehmen liefert seine Produkte und Systeme in weltweit mehr als 120 Länder. Entsprechend komplex und über die Jahre mitgewachsen ist auch die IT-Systemlandschaft im Hintergrund.

- Heterogene Systemlandschaft auf Basis unterschiedlichster Technologien
- Hohe Wartungs- und Betriebskosten
- Viele Schnittstellen und hohe Datenredundanzen
- Kaum Standard-Integrationen zwischen den Systemen

Das Projekt: In 4 Schritten zur CX Roadmap

Die gewachsene IT-Landschaft bei Boge wurde von der IT mit viel Herzblut am Laufen gehalten, war aber nicht mehr zukunftsfähig. Gemeinsam mit dem Partner Sybit hat BOGE eine künftige Systemlandschaft gestaltet, welche den Anforderungen der BOGE- Anwender (intern und extern) gerecht wird.

1.

Analyse der fachlichen Anforderungen und Use Cases für definierte Buyer Personas im Bereich Customer Experience über die nächsten Jahre

2.

Erstellung einer Zielsystemlandschaft basierend auf den Ergebnissen der Anforderungsanalyse

3.

Ist-Analyse der Systemlandschaft bei BOGE

4.

Planung einer Roadmap zur Erreichung der Ziel-Systemlandschaft unter Berücksichtigung der Abhängigkeiten zu laufenden und geplanten Projekten (z.B. SAP S/4 HANA Migration)

Erste Schritte

Das bedeutet eine Vielzahl an konsolidierten oder abgelösten Systemen und einige neu dazukommende Systeme in den nächsten Jahren. Um das Ergebnis umsetzbar zu machen, hat das Projekt-Team die dazugehörigen (Teil-)Projekte identifiziert und in eine Umsetzungs-Roadmap gepackt, die alle Systeme berücksichtigt. Die ersten Teilprojekte sind bereits umgesetzt.

- Ablösung bestehender Tools SellAir und Sales Assistant durch SAP Sales Cloud und SAP CPQ
- Einführung Shop für Ersatzteile
- Einführung Servicetechniker App ADASMA
- Einführung keyCloak als zentrales Identity Management
- Vorbereitung SAP ERP für SAP S/4 Transformation



Benefits für alle Fachbereiche

- Grundstein für übergreifende Prozesse zwischen Marketing, Sales, Service, Digital und eCommerce
- Prozess zur Anlage und Änderung von Materialstammdaten (it.MDS)
- Bereinigung und Vereinheitlichung der Stammdaten
- Grundlage für Online-Konfiguration und neue digitale Geschäftsmodelle
Verbesserung der Datenqualität (an zentraler Stelle in SAP)
- Eine zentrale Konfiguration / Datenquelle in SAP

„Wir haben die IT im Unternehmen nach vorne entwickelt und agieren nicht mehr reaktiv, sondern können aktiv gestalten. Das gibt uns Planungssicherheit, aber auch den jeweiligen Fachbereichen. So können wir jederzeit eine Aussage für die Systemplanung tätigen, die auch mit der Investplanung des Unternehmens abgestimmt ist.“



Uwe Rödenbeck, Leiter IT Systeme und Prozesse bei BOGE Kompressoren



Benefits Systemlandschaft

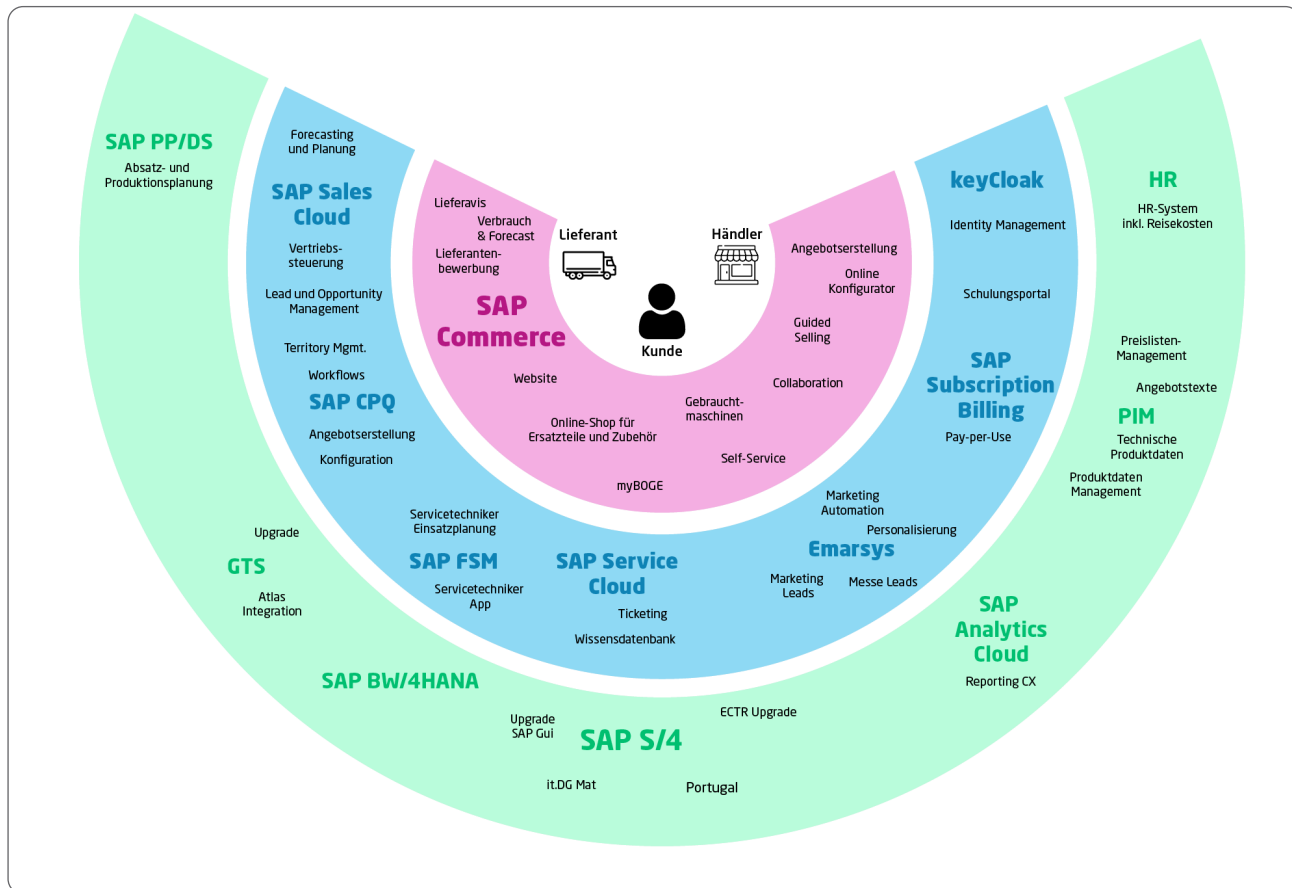
- Automatisches Update der Cloud-Lösungen durch SAP (ohne eigene Implementierungsaufwände)
- Modernisierung und Aktualisierung der IT Systemlandschaft zur Vorbereitung der SAP S/4 HANA-Transformation
- Ablösung von SellAir und mehrerer Sales Assistants durch integrierte SAP-Cloud-Lösungen
- Reduktion der Schnittstellen
- Eliminierung von Datenredundanzen zwischen den Systemen
- Reduktion der Aufwände für Betrieb und Problemlösung
- Reduktion des Risikos durch vereinfachte Lösung/Prozesse im Betrieb
- Dadurch Möglichkeit von Support durch externen Dienstleister (AMS)
- Einführung Shopware / Ablösung Notes als Shop-System
- Einführung Service-App / Ablösung Notes als Service-System
- Einführung Identity Management mit keyCloak

Benefits Vertrieb

- Global einheitlich gelebter Vertriebsprozess
- Bessere Transparenz auf den Vertriebsprozess
- Einführung von Lead und Opportunity Management
- Optimierte Zusammenarbeit zwischen Außen- und Innendienst über Territory Management
- Konsolidierung der Workflows
- Konsolidierung der Vertriebsprozesse auf SAP (SAP CPQ und SAP Sales Cloud)
- Durchgängiger, digitaler Prozess von Angebotsanfrage bis Auftragserfassung (keine doppelte Erfassung des Kundenauftrags mehr)
- Bessere Zusammenarbeit Marketing und Vertrieb

Vision für Customer Experience

- SAP Commerce Cloud als ganzheitliches Kundenportal
- Marketing-Lösung mit Integration zu Sales und Service
- SAP Service Cloud und SAP FSM als integrierte Lösung für den Service
- Umsetzung neuer digitaler Pay-per-Use Geschäftsmodelle



Über 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 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Über 300 Konzerne und weltweit agierende mittelständische Unternehmen vertrauen auf die Expertise des SAP-Beratungshauses.

Wir sind nur einen Anruf entfernt!



Marilena Baartz
Inside Sales Executive
+49 7732 9508-2000
sales@sybit.de

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

Bildnachweis: BOGE, Sybit, Unsplash

