

## Lebensmittel-Produktion 4.0: Wie ein junges Unternehmen das Service-Geschäft revolutioniert

Einen Service-Techniker wie einen Uber-Fahrer buchen: Das ist das Prinzip hinter BenLink. Mithilfe moderner Crowd-Technologien und der Digitalagentur Sybit als Partner hat das Unternehmen ein disruptives Geschäftsmodell geschaffen - und trifft damit in einer traditionellen Branche den Nerv der Zeit.



Industrieunternehmen kennen das Problem: Fällt in der Produktion eine Maschine aus, sollte schnell ein Techniker verfügbar sein. Jede Minute kostet Zeit. Doch gerade hier gibt es in vielen Unternehmen eine Schwachstelle: die Verfügbarkeit der Außendienst-Techniker. Gleichzeitig steigt die Erwartungshaltung der Kunden, sowohl auf kurzfristige Anfragen sofort zu reagieren als auch bei geplanten Aufgaben besten Service zu bieten.

Einen revolutionären Ansatz für diese Herausforderung stellt Crowd Service dar. Das Konzept ermöglicht es, den Einsatz von Wartungstechnikern intelligent zu planen und so unterschiedliche Wartungsarbeiten zur selben Zeit durchzuführen. So werden Service-Engpässe strategisch vermieden und die Ausfallzeit von Maschinen verringert sich spürbar.

### **Eine Plattform, tausende verfügbare Techniker**

Ein Unternehmen, das als First Mover im Bereich Crowd Service bereits erfolgreich am weltweiten Markt agiert, ist BenLink. Gegründet 2018 in Zürich, bietet das Unternehmen Dienstleistungen wie Wartung, kleine Reparaturen oder Inspektionen für industrielle Produktionsstätten im Lebensmittelsektor und weiteren Bereichen an – alles auf Basis einer globalen Crowd Service Plattform, auf der tausende Wartungstechniker aus aller Welt registriert sind. Das Unternehmen kann so seine Dienstleistungen flexibler, schneller und kostengünstiger anbieten als je zuvor – und wird mit dieser neuen Technologie den Service-Markt grundlegend verändern.

## 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 Projekts mit den Qualifikationen und der Verfügbarkeit der Mitarbeiter ab. Die ausgewählten Techniker werden anschließend im Planungstool des Unternehmens angezeigt und automatisch einem Außendienst-Einsatz zugeordnet. Der beauftragte Servicetechniker erhält alle wichtigen Informationen zum Auftrag auf sein Mobiltelefon oder Tablet: Eine Beschreibung des Schadensfalls, eine genaue Anleitung zur Instandsetzung inklusive Checklisten und Video-Tutorials sowie Informationen über den Kunden. Basierend auf ihrer Qualifikation und Verfügbarkeit können sich Techniker in Online-Schulungen weiterbilden und für neue Services zertifizieren lassen.

## Die Vorteile auf einen Blick

- ✓ Geringe Wartezeiten zwischen einer Fehlermeldung und dem Einsatz vor Ort
- ✓ Minimal administrativer Aufwand für Kunden und Techniker von der Buchung bis zur Abrechnung
- ✓ Agilität, Planungssicherheit, Umsatzsteigerungen und Kundenbindung

## Diese Technologie steckt hinter der Plattform

- ✓ **Die SAP Field Service Management-Lösung** (ehemals coresystems) bietet neben Crowd Service Tools auch eine Außendienstplanung.
- ✓ **Die SAP Commerce Cloud** bildet die Einkaufsprozesse der Plattform ab.
- ✓ In der **SAP Extension Factory** (Kyma) ist die Business-Logik und die Integration der Systeme abgebildet. Die Besonderheit der Plattform: Externe und vor allem auch Nicht-SAP-Systeme lassen sich einfach integrieren. Zudem ist die Entwicklung deutlich weniger zeitaufwändig als die klassische Entwicklung in SAP Commerce Cloud. Der Nutzen für den Kunden: Die Gesamtkosten für Implementierung und Wartung der Lösung sind geringer.

Die Lösungen sind Bestandteil der SAP C/4HANA-Suite und dem Customer Experience Portfolio der SAP. Als SAP Platinum-Partner und Experte für Customer Experience begleitete die Digitalagentur Sybit das Projekt von BenLink von der Strategie bis zum Go-Live.

## Über Sybit

Die Sybit GmbH hat sich auf kundenzentrierte Lösungen entlang der Customer Journey spezialisiert, bei denen sämtliche End-2-End-Prozesse digital abgebildet werden. Als langjähriges SAP-Beratungshaus bietet das Unternehmen seinen Kunden eine ganzheitliche Prozessberatung von der Analyse und Strategieplanung, über Design und Implementierung bis hin zu umfassenden Application Management Services auf Basis der SAP Customer Experience Suite. Dabei wird die Technologieplattform SAP C/4HANA als Frontend zum SAP ERP beziehungsweise zu SAP S/4HANA eingesetzt.

Für eine kurze Projektdauer und stets transparente Prozesse setzt Sybit auf die Anwendung und Weiterentwicklung der agilen Projektmethodik.

Gegründet im Jahr 2000 vertrauen heute über 300 Kunden, vornehmlich Konzerne und weltweit agierende Mittelständler aus dem Maschinen- und Anlagenbau, der High-Tech-Industrie oder dem Automobilsektor auf die langjährige Expertise des SAP Platinum Partners.

Sybit gehört zu den Top 20-Digitalagenturen in Deutschland und beschäftigt am Hauptsitz in Radolfzell und den Niederlassungen in Offenbach und Hannover mehr als 250 Mitarbeiter.

Seit August 2018 ist Sybit Teil der itelligence AG, einem der weltweit führenden SAP-Beratungshäuser mit über 8.000 Mitarbeitern und Niederlassungen in 25 Ländern.

Weitere Informationen: [www.sybit.de](http://www.sybit.de)

**Pressekontakt:**

Sybit GmbH

Sandra Pfanner

Sankt-Johannis-Straße 1-5

78315 Radolfzell

Tel. +49 (0) 7732 9508-293

Fax: +49 (0) 7732 9508-111

[presse@sybit.de](mailto:presse@sybit.de)

<http://www.sybit.de>