

## SAP Commerce Cloud bei HORSCH

### Case Study



### Customer Experience online

#### Service-Portal bei Horsch digitalisiert alle Serviceprozesse

Wie schafft man es, einen hervorragenden Kundenservice digital umzusetzen? Vor dieser Aufgabe stand der Landmaschinenhersteller Horsch in Schwandorf. Das Unternehmen, das landtechnische Maschinen für die Bodenbearbeitung, Aussaat und den Pflanzenschutz fertigt, hat sich seit seiner Gründung in den Achtzigern zu einem weltweit führenden Anbieter entwickelt. Erreicht wurde dies mit viel Leidenschaft, High Tech-Innovationen und einem hervorragenden Kundenservice. Mit dem Aufbau eines

digitalen Kundenportals stand Horsch vor der Aufgabe, den Erfolgsfaktor Kundenbetreuung als positive Customer Experience online an jedem Touchpoint der Customer Journey erlebbar zu machen. Sybit verwirklichte dieses Ziel mit einem Service-Portal, das auf SAP Commerce basiert und voll in das SAP ERP integriert ist. Der Transfer der Customer Experience wurde erreicht: Die Lösung findet bei den Horsch-Händlern große Zustimmung und stärkt so auch zukünftig die Kundenbindung.



<b>Unternehmen:</b>	HORSCH Maschinen GmbH
<b>Hauptsitz:</b>	Schwandorf
<b>Branche:</b>	Maschinenbau
<b>Mitarbeiter:</b>	1.600
<b>Umsatz:</b>	356 Mio. EUR (2017)
<b>Lösungen:</b>	SAP ERP, SAP Commerce Cloud
<b>Web:</b>	www.horsch.com



## Ausgangslage

Horsch ist bekannt für seinen hervorragenden Service. Das starke Wachstum des Unternehmens führte allerdings dazu, dass die Service-Mitarbeiter immer mehr mit sich wiederholenden Routineaufgaben gebunden waren. Deshalb wurde schon seit längerer Zeit darüber nachge-

dacht, das umfangreiche Serviceangebot zu digitalisieren. Auch von Händlerseite kam in den letzten Jahren vermehrt der Wunsch auf, dass relevante Informationen schnell und unkompliziert online abgerufen werden können.

## Ziele

Mit der Digitalisierung aller Kundenprozesse möchte Horsch die Effizienz im Kundenservice steigern, Transparenz über alle relevanten Informationen schaffen und den Informationsfluss zwischen Horsch und seinen Händlern sicherstellen. Dabei soll den Kunden weiterhin ein hervorragender Service geboten werden. Die Händler sollen zudem in die

Lage versetzt werden, ihre Daten selbst zu verwalten.

Weitere Ziele sind eine spürbare Entlastung des Serviceteams hinsichtlich des Telefonaufkommens und der Bearbeitung von Routineaufgaben – sowie eine bessere Unterstützung des Außendienstes.

*[ Unser Ziel sind stets zufriedene Kunden. Mit dem Serviceportal steigern wir die Effizienz, verbessern den Informationsfluss und schaffen Transparenz. Zur Erreichung dieser Ziele hatten wir mit Sybit einen kompetenten Ansprechpartner, mit dem wir sehr vertrauensvoll zusammenarbeiten konnten. Die agile Vorgehensweise bei der Systemeinführung war immer transparent und die Projektfortschritte stets nachvollziehbar. ]*

sagt Günter Weinmann, Bereichsleiter/Director Service & Parts bei HORSCH Maschinen

## Anforderungen und Lösung

- Digitales Abbild des Unternehmens als „Eingangstor zu Horsch“
- Die Marke Horsch soll auch digital an jedem Touchpoint der Customer Journey erlebbar sein
- Aufbau des Frontends im Horsch-spezifischen Design
- Aufbereitung der Stammdaten und Optimierung der Datenqualität
- Bereitstellung aller Händler-relevanten Informationen zum Download
- Übersicht der Maschinenparks je Händler
- Implementierung von SAP Commerce als Service-Portal
- Nahtlose Integration in SAP ERP
- Rollout bei den Händlern in Deutschland, danach weltweit

## Nutzen

- Customer Experience: Verbesserung des Kundenerlebnisses und damit Steigerung der Kundenbindung
- Signifikante Reduzierung des Telefonaufkommens im Kundenservice
- Schnellzugriff auf relevante Händlerdaten durch den Vertrieb
- Händler-Selbstverwaltung spart Zeit, Mitarbeiterkapazitäten und Kosten
- Kundendienstinformationen mit Anleitungen und Teilleisten
- Maschinenpark-Verwaltung
- Zugriff auf Ersatzteile-Katalog

## Strategie

In einem Serviceportal, das den „Eingang zu Horsch“ darstellt, sollen alle servicerelevanten Daten händlerspezifisch abrufbar sein. Alle Routineaufgaben, wie zum Beispiel Gewährleistungsanträge, sollen einfach und schnell von den Händlern eigenständig durchgeführt werden. Das Ser-

viceportal wurde auf Basis von SAP Commerce konzipiert und nahtlos in das SAP ERP-System integriert. Das auf HORSCH-Prozesse optimierte Frontend steigert hier die positive User Experience.



### Sybit-Projektmethodik

Sybit und Horsch realisierten das Projekt unter Einsatz des agilen Projektverfahrens, bei dem unter anderem ein Perspektiv-Wechsel vorgenommen wird, um die Anforderungen des Endkunden des Serviceportals sichtbar zu machen. In zunächst kürzeren Zyklen von drei Wochen werden Umsetzung und Ergebnisse sowie der Stand der Dinge diskutiert. Dabei bekommt neben dem „Wie“ das „Warum“ eine entscheidende Bedeutung. Der Vorteil für den Kunden: Bereits nach kurzen Zyklen werden Ergebnisse sichtbar, die bewertet und optimiert werden können. Daraus ergibt sich ein Höchstmaß an Transparenz und Flexibilität.



## HORSCH Maschinen GmbH

Das Familienunternehmen HORSCH wurde 1984 gegründet und ist einer der weltweit führenden Hersteller von moderner und innovativer Landtechnik. Das Unternehmen mit Hauptsitz im bayerischen Schwandorf ist mit rund 1.600 Mitarbeitern international aufgestellt, steht für Hightech – Farming – Innovation und fertigt landtechnische Maschinen für die Bodenbearbeitung, Aussaat und den Pflanzenschutz.



## Sybit

Sybit ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als SAP Gold 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!



**Patrick Holzapfel**  
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-18Q4-007 | Stand: 05.03.2019