

## Application Management Services bei Schuler

### Case Study



### Mehr Freiraum für das Wesentliche:

## Schuler AG setzt auf Application Management Service mit Sybit

Die Schuler AG ist Weltmarkt- und Technologieführer auf dem Gebiet der Umformtechnik. Das Portfolio umfasst Pressen, Automationslösungen, Werkzeuge und Prozesstechnologie für die metallverarbeitende Industrie und den automobilen Leichtbau. Ein Fokus des Technologiekonzerns ist es, seinen Kunden einen optimalen Service zu bieten, der Produktivität, Effizienz und Sicherheit garantiert. Die interne IT ist sich ihrer entscheidenden Rolle zum Wertbei-

trag bewusst. Sie steht vor der Herausforderung, die Infrastruktur dem ständigen Wandel neuer Markt- und Unternehmensanforderungen anzupassen und stets flexibel auf Bedürfnisse aus den Fachbereichen zu reagieren. Darum setzt Schuler bereits seit 2013 auf die Pflege der CRM-Systemlandschaft mit Sybit. Aus ersten Change Requests entstand im Laufe der Zeit eine Partnerschaft, die in einen proaktiven Application Management Service mündete.

## Short Facts



**Unternehmen:** Schuler AG

**Hauptsitz:** Göppingen

**Branche:** Maschinenbau

**Mitarbeiter:** 6.570

**Umsatz:** 1,23 Mrd. Euro (Geschäftsjahr 2017)

**Eingesetzte Lösungen:** SAP CRM

**Anwender:** 400 User

**Einsatz:** Presales, Marketing, Sales, Service



## Ausgangslage & Zielsetzung

Kurz nach dem Go-live des SAP CRMs stand die Projektleitung vor der Aufgabe, die Key User zu schulen, weitere Anforderungen auszuwerten und umzusetzen sowie parallel andere SAP-Projekte zu begleiten. Um sich sowohl prozessual als auch strategisch durch einen erfahrenen SAP-Partner beraten zu lassen, entschied man sich für Support-Dienstleistungen durch Sybit. Die IT-Abteilung der

Schuler AG strebte dabei eine Qualitäts- und Effizienzsteigerung sowie die Erhöhung der eigenen Business-Flexibilität. Voraussetzung dafür war, die internen Ressourcen sinnvoll und effizient einzusetzen. Verbesserungen versprach man sich auch davon, den Weitblick eines Beratungshauses und dessen Erfahrungen nutzen zu können, jedoch gleichzeitig selbständig und agil zu handeln.

## Anforderungen

- Prozessverbesserungen in den Bereichen Pre- und After-Sales, Marketing, Service, Interaction Center und Stammdatenmanagement
- Schnittstellenverbesserungen zu SAP ERP, SAP BW, Exchange und anderen Servern
- Erhöhung der Anwenderakzeptanz durch Konsolidierung und Priorisierung der Anfragen
- Verbesserte Kommunikation zwischen IT und Fachbereich
- Zentralisiertes Changemanagement für mehr Transparenz
- Kurze Reaktionszeiten sowie schnelle Problemlösungen
- Unterstützung und Entlastung der internen IT

## Lösung

Rund 80 Prozent aller Anforderungen des Fachbereichs an das SAP CRM werden durch den CRM Business Manager gesammelt und geprüft. Diese werden als interne Change Requests an das IT-Team für SAP CRM übergeben und nach Priorität in wöchentlichen Status-Meetings gemeinsam besprochen. Im Anschluss erfolgt die Abstimmung mit Sybit, in der technische und fachliche Themen priorisiert und in ein Backlog übertragen werden. Anhand definierter Sprints werden dann mithilfe einer Projektmanagement-Software die verschiedenen Themen zeit-

lich abgearbeitet. Durch diesen Prozess konnte für klare Transparenz sowie zügige Bearbeitung der Änderungsanforderungen gesorgt und die Anwenderakzeptanz deutlich erhöht werden. Mittlerweile konnten intern die Abläufe und die Kommunikation deutlich verbessert werden. Bei der Pflege der Schnittstelle unterstützte Sybit durch Schulungen zur Middleware und durch enge Begleitung sowie Übersetzung der Anforderungen während eines Change Prozesses im Rahmen einer internen Umstrukturierung.

## Ausblick

Die Schuler AG strebt eine enge Verknüpfung der Geschäfts- und IT-Strategie an. Daraus resultierend ist der Roll-out des SAP CRM-Systems in weiteren Ländern mit dem Ziel einer starken Vernetzung des Vertriebs und der Realisierung eines einheitlichen Konzepts geplant. Außerdem ist die Steigerung der mobilen Verfügbarkeit ein Thema, welches das Unternehmen auch in Zukunft beschäftigen wird – und zwar gemeinsam mit Sybit.



*[Der Faktor Mensch spielt eine Schlüsselrolle. Dies liegt uns in unseren Beziehungen zu Lieferanten und Kunden stark am Herzen. Bei Sybit fühlen wir uns wohl und blicken auf eine sehr gute Zusammenarbeit in den letzten Jahren zurück. Alles entscheidend für ein erfolgreiches Alignment ist das ernsthafte Engagement beider Seiten, wir denken, dies haben wir erreicht.]*

Miriam Steinhauer, SAP Application Consultant Sales Systems, Schuler AG

## Kreative Lösungen mit Sybit

Dass ein CRM die 360-Grad-Sicht auf Kunden darstellen soll, ist selbstverständlich. Schuler benötigt aufgrund seiner Unternehmensstruktur eine umfassendere Sicht: die Kunden sind zumeist große Konzerne, die Key Accounts benötigen eine Gesamtsicht auf den Kunden mit allen beteiligten Standorten und Unternehmenshierarchien. Dabei unterscheiden sich die Interessen des Key Accounts in Deutschland von denen des Kollegen in den USA. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, entwickelte das AMS-Team der Sybit eine Customer Scorcard mit entspre-

chender Logik. Diese ermöglicht eine Sicht auf den Kunden für alle Beteiligten und liefert Live-Daten aus dem CRM. Sowohl vergangene als auch zukünftige Daten lassen sich mit wenigen Klicks anzeigen: ob zurückliegende oder geplante Kundenbesuche, Opportunities oder offene Projekte. So ersparen sich die User eine Navigation im CRM. Um den Anwendern genau die Funktionen zu ermöglichen, die sie sich vorstellen, wurde das Team der Sybit kreativ, bot verschieden Varianten zur Lösung an – und konnte in kurzer Zeit die passenden Funktionen liefern.

## Darum Sybit

- Full Service-Angebot
- Spezifische SAP CRM-Kenntnisse
- Umfassendes Verständnis für Prozesse und Anforderungen sowohl in IT als auch im Fachbereich
- Hohe Flexibilität
- Kurze Reaktionszeiten
- Feste Ansprechpartner
- Offene Kommunikation über alle Ebenen des Unternehmens
- Hohe Transparenz
- Einer der führenden SAP-Partner für SAP C/4HANA

## Schuler AG

Schuler ist Technologie- und Weltmarktführer in der Umformtechnik. Das Unternehmen bietet u. a. Pressen, Automationslösungen, Prozess-Knowhow und Service für die gesamte metallverarbeitende Industrie und den automobilen Leichtbau. Schuler ist führend bei Münzprägepressen und realisiert Systemlösungen für Luft- und Raumfahrt, den Schienenverkehr und die Großrohr-Fertigung. Schuler hat rund 6.600 Mitarbeitern in 40 Ländern und gehört zur ANDRITZ-Gruppe.



## Sybit

**CX - Kunden erreichen, gewinnen, begeistern!** Ideen und Innovation treiben uns an. Deshalb gehören wir zu den besten Digitalagenturen Deutschlands und seit Sommer 2018 auch zur itelligence group. Unsere Überzeugung: Unverwechselbare Kundenerlebnisse sind heute der entscheidende Wettbewerbsvorteil! Genau aus diesem Grund konzentrieren wir uns mit Leidenschaft auf unsere Stärke: **Customer Experience Management.**

## 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.



ART-18Q4-005 | Stand: 17.12.2018