

SAP Hybris Cloud for Customer-Einführung bei der voxeljet AG

Case Study



Alles aus einem Guss: voxeljet optimiert internationale Vertriebs- und Serviceprozesse mit SAP und Sybit

„Wir wollen die Zukunft formen“ – nach diesem Motto agiert die voxeljet AG, einer der führenden Hersteller industrieller 3-D-Drucksysteme, sowohl mit Blick auf die Belange ihrer Kunden als auch dann, wenn es um die eigene Unternehmensentwicklung geht. Um nicht nur mit den hochpräzise arbeitenden Geräten, sondern auch mit zuverlässigem Service und kundenfreundlichem Vertrieb die besten Leistungen zu bieten, entschied sich das Unternehmen mit Hauptsitz im

bayerischen Friedberg für die Einführung der SAP Hybris Service und Sales Clouds. Nun arbeiten die Abteilungen international mit derselben Datenbasis und konnten die Vertriebs- und Serviceprozesse deutlich effizienter gestalten. Von diesem Zeitgewinn profitieren nicht nur die Mitarbeiter, sondern vor allem die Kunden des digitalen Fertigungsunternehmens.

Short Facts



Unternehmen:	voxeljet AG
Hauptsitz:	Friedberg (Bayern)
Branche:	Maschinenbau
Mitarbeiter:	250
Umsatz:	22 Mio. Euro
Lösungen:	SAP Hybris Sales Cloud, SAP Hybris Service Cloud, SAP ERP
Einsatzbereich:	Vertrieb, Service



Das Projekt

Aufgabe

Hochdifferenzierte Produkte für unterschiedliche Branchen wie Automotive, Luftfahrt oder Gießereien werden mit den 3-D-Drucksystemen von voxeljet gefertigt. Mikrometergenaue Berechnungen und passende Materialien sorgen dafür, dass das Produkt am Ende zuverlässig seine Funktion erfüllt. Entsprechend komplex und aus vielen verschiedenen Komponenten sind die Drucksysteme aufgebaut. Eine Herausforderung war es, diese vielfältigen Produktinformationen im CRM abzubilden. Außerdem galt es, die Kundeninformationen, die auf verschiedene Ordner und Dateien verteilt waren, allen Verantwortlichen verfügbar zu machen.

Um reibungslosen Service und effiziente Vertriebsprozesse zu garantieren, war es darum wichtig, eine einheitliche und transparente Datenbasis in SAP Hybris Cloud for Customer abzubilden. Dabei sollte jederzeit ersichtlich sein, welche Kunden welches Produkt – inklusive der dazugehörigen Komponenten – im Einsatz haben. Um Cross- und Upselling-Maßnahmen zu ermöglichen, sollten Service- und Wartungsleistungen sowohl für den Vertrieb als auch für die Service Mitarbeiter ersichtlich sein. Mit der Digitalisierung der Serviceprozesse sollten die Servicezeiten verringert und die interne Kommunikation vereinfacht werden.

Anforderungen

- Verwaltung der Kunden- und Produktdaten in SAP Hybris Cloud for Customer
- Gleichzeitiger Roll-out in den Bereichen Sales und Service
- Paralleler Ausbau von SAP ERP
- Globale Software-Einführung
- Mobile Verfügbarkeit
- Kurze Projektlaufzeit
- Möglichst eigenständige Einführung der Lösung

Lösung

- Erfassung der installed base direkt in SAP Hybris Cloud for Customer
- Präzise Vorbereitung des Projekts in Workshops mit klarer Definition und Zuordnung der Aufgaben
- Vorbereitung des Roll-outs in Sprints
- Erstellung eines Backlogs, das flexibel angepasst wurde
- Intensives Coaching und Schulungen durch Projektpartner Sybit
- Standardnahe Einführung der SAP Hybris Sales und Service Clouds



Highlights & Nutzen für den Kunden

- Schnelle Verfügbarkeit des Systems dank kurzer Projektdauer
- Effizientes Arbeiten in time and budget durch agile Projektmethodik (Scrum)
- Mehr Effizienz und neue Upselling-Möglichkeiten dank transparenter Datenbasis für Sales und Service



[Die Transparenz hat sich für unsere Mitarbeiter dank der Digitalisierung unserer Service- und Sales-Bereiche deutlich erhöht. Davon profitieren vor allem unsere Kunden – beispielweise durch kürzere Antwortzeiten. Die Zusammenarbeit mit Sybit als Projektpartner war für uns ein Highlight.]

Johannes Pesch, Director Business Development, voxeljet AG

voxeljet AG

voxeljet ist einer der führenden Hersteller industrieller 3D-Drucksysteme für die werkzeuglose Fertigung von Formen und Modellen und ist mit eigenen Dienstleistungsstandorten in Deutschland, USA, UK, Indien und China vertreten. voxeljet verfügt über eine fein abgestimmte Produktrange, die vom kleineren Forschungssystem bis hin zu großformatigen Industriemaschinen reicht und kann damit für nahezu jede Größenanforderung das perfekte 3D-Drucksystem bieten. Darüber hinaus fertigt voxeljet in seinen fortschrittlichen Dienstleistungszentren Sandformen und Kunststoffmodelle nach CAD-Daten „on demand“. Zu den Kunden zählen renommierte Unternehmen aus der Automobilindustrie, Gießereien, Designabteilungen und Künstler.



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.



CS-17Q4-003 | Stand: 27.11.2017

Bildnachweise:
 voxeljet AG