



Success Story

## **KHS schafft globale Begeisterung für neue Kundenprozesse**

Internationales Change Management  
bei KHS

# Weltweit erfolgreiche Digitalisierung im E-Commerce und Service dank gezieltem Change Management

**Wie lassen sich neue, digitale Services in einem weltweit agierenden Konzern nachhaltig erfolgreich einführen? Wie werden Digitalisierungsprojekte zum Erfolg, wenn sie Kundschaft und Belegschaft gleichermaßen betreffen - und das in einem internationalen Umfeld?**

Die KHS Gruppe stand vor genau diesen Fragen, mit einem ambitionierten Ziel: die Einführung einer globalen eCommerce-Lösung und die digitale Neuausrichtung der Kundenserviceprozesse. KHS zählt weltweit zu den führenden Herstellern von Abfüll- und Verpackungsanlagen für die Getränke-, Food- und Non-Food-Industrie. An mehr als 70 Standorten weltweit verkauft die Gruppe ihre Maschinen, berät, optimiert und entwickelt neue Lösungen für den gesamten Lebenszyklus der Anlagen: ein komplexes Szenario für das Digitalisierungsvorhaben des Unternehmens. Gemeinsam mit SYBIT und dem passenden Change Management schaffte das Unternehmen dann weit mehr als die Implementierung digitaler Tools. Sie schafften Begeisterung für neue Prozesse.



# Ausgangspunkt

**KHS nutzte lange Zeit eine klassische eCommerce-Lösung, mit der Kunden per Webshop Ersatzteile anfragen und bestellen konnten. Diese Lösung war mit den Jahren an viele Grenzen gestoßen.**

Einerseits hatte sie keinen modernen Funktionsumfang mehr. Andererseits war die Altlösung limitiert auf Kunden, die mit der KHS GmbH aus Deutschland Kontakt hatten. Das Ziel des Unternehmens, allen Kunden ein State-of-the-Art-Erlebnis zu bieten – vor allem auch den internationalen –, konnte so nicht mehr realisiert werden. KHS entschied sich folgerichtig, den reinen Ersatzteleshop mit einem ganzheitlichen, globalen Kunden- und Serviceportal aufbauend auf SAP CX Commerce abzulösen.

Parallel dazu sollte SAP CX Service eingeführt werden, ein System, das auch die Funktionalitäten des Portals stützt. Vor allem durch diese Anbindung würden sich viele interne Prozesse und tägliche Routinen ändern, speziell für das Ordermanagement von KHS. Diese tiefgreifenden Prozessänderungen waren einer der Hauptgründe, warum sich KHS entschied, die Projekte mit SYBIT umzusetzen und die Veränderung ganzheitlich durch Change Management begleiten zu lassen.

Ein weiterer, wichtiger Grund waren die Strukturen des Unternehmens und die bei rund 5.000 Angestellten komplexe Hierarchieebene. KHS hat in Deutschland fünf, weltweit zirca 70 Standorte. Folglich müssen bei einem digitalen Wandel dieser Größe insbesondere die kulturellen Unterschiede und die unterschiedlichen Bedürfnisse der Belegschaft berücksichtigt werden. Das Change Management der SYBIT machte sich zum Ziel, die unterschiedlichen Stakeholder des Projekts zu erreichen, ver-

schiedene Mitarbeiter aktiv in den noch immer andauernden Veränderungsprozess einzubeziehen und mittels bewährter Techniken die Veränderung erfolgreich zu begleiten. Dem Unternehmen war klar: Digitalisierungsprojekte weltweit umzusetzen gelingt nur dann, wenn die Menschen, die die Tools bedienen, bestmöglich involviert sind, und die Kommunikation transparent und einheitlich ist. KHS will all das nicht dem Zufall überlassen und den Wandel von Anfang an proaktiv mit Change Management begleiten.

## Projektdetails

- Nach knapp einem Jahr beide Lösungen, SAP CX Commerce und SAP CX Service, in der deutschen Organisation live
- Schritt für Schritt wird Gesellschaft für Gesellschaft mit beiden Komponenten ausgestattet
- Paralleler Aufbau von eCommerce- und Service-Komponenten sowie Key-Users in beiden Bereichen
- Iteratives Vorgehen mit Scrum-Methodik bis zum Go-live
- Noch vor den Implementierungsphasen wurden nationale und internationale Change Management Teams aufgesetzt
- Pro Legal Entity begleiten in den Auslandsgesellschaften ein bis vier Change Agents das Projekt, in Deutschland sind es ca. 20

## KHS Gruppe



**Maschinenbau**



**Hauptsitz: Dortmund**



**5.149 Mitarbeitende**



**Eingesetzte Lösungen:  
SAP CX Commerce, SAP CX Service**

# Ergebnisse und Highlights



## Hohe Akzeptanz in herausforderndem Umfeld geschaffen

Die Akzeptanz, das Verständnis und die Involvierung der Mitarbeiter konnte bereits vor Go-live der Software durch das Change Management erfolgreich angestoßen und begleitet werden. Tandems aus Key-Usern und Change Agents entscheidender Erfolgsfaktor: Die Anwender haben durch Key-User und Change Agents jederzeit einen Ansprechpartner, was Vertrauen und Transparenz spürbar fördert. Die proaktive, frühzeitige Einbindung der Key-User sorgt für eine schnellere Einführung und hohe Akzeptanz des Systems. Weil Key-User in kleiner Runde regelmäßig Tests durchführen, kann dem breiten Nutzerkreis ein optimiertes System vorgestellt werden.

## Change Management sorgt für spürbare Ergebnisse

Durch eine sehr enge Zusammenarbeit schaffen KHS und SYBIT mehr als die gemeinsame Implementierung von

SAP CX Commerce und Service. Sie schaffen auf globaler Ebene eine breite Akzeptanz für die Software- und Prozessänderungen und für Change Management als integralen Bestandteil von Digitalisierungsprojekten.

## Ganze Bandbreite an Maßnahmen eingesetzt

Stakeholder-Analysen, Kommunikationspläne, Dokumentation, FAQs, interaktive Workshops, Change-Agent-Teams für jeden Standort des Unternehmens, Stimmungsbarometer, Feedback-Interviews, Change-Calls und vieles mehr.

## Große Vorteile durch externen Partner

Durch die Erfahrung von SYBIT in IT-Projekten und im Change Management, dem entsprechenden Wissenstransfer und vor allem konkreten Strukturvorgaben werden nicht nur kurzfristige Erfolge, sondern nachhaltig positiv wahrgenommene Veränderungen etabliert.

*„Wir haben gemeinsam mit SYBIT viel erreicht. Die Einführung der neuen SAP-Tools im Commerce- und im Service-Bereich befähigt uns, auch im internationalen Kontext einen ganzheitlichen und transparenten Service für unsere Kunden zu ermöglichen und relevante Informationen in Echtzeit bereitzustellen.“*

*„Das geht nur, wenn man die Mitarbeiter einbezieht und von den neuen Tools überzeugt. Mittels Change Management können wir diese Ziele sehr gut umsetzen und können ebenso durch frühzeitig etablierte Feedback-Prozesse und Stimmungsabfragen positiv auf die Trainings und Kommunikationsunterlagen einwirken. Ebenso wird durch die strategische Kommunikation und deren Monitoring sichergestellt, dass Informationen konsistent und nachvollziehbar ins Unternehmen getragen werden.“*

**Tatia Haupt, Head of Development & Communication KHS**

## Ablauf Change Management

**1-to-1 Coaching mit Projekt-verantwortlichen**



**Management-Briefing**



**Kick-Off für Führungskräfte**



**Onboarding Change-Agents**



**Weeklys, regelmäßige Workshops**

**Ziel:** Entwicklung erster Strategien und Maßnahmen für das Change Management

**Ziel:** Vorstellung Software-Projekt und Teilprojekt Change Management

**Ziel:** Ziele, Führungsverantwortung und Maßnahmen des Change Managements klären

**Ziel:** Einführung, Ausbildung und Wissenstransfer

**Ziel:** Erarbeitung passender Maßnahmen, Feedback Generierung und mögliche Anpassungen definieren

# Fazit/Ausblick

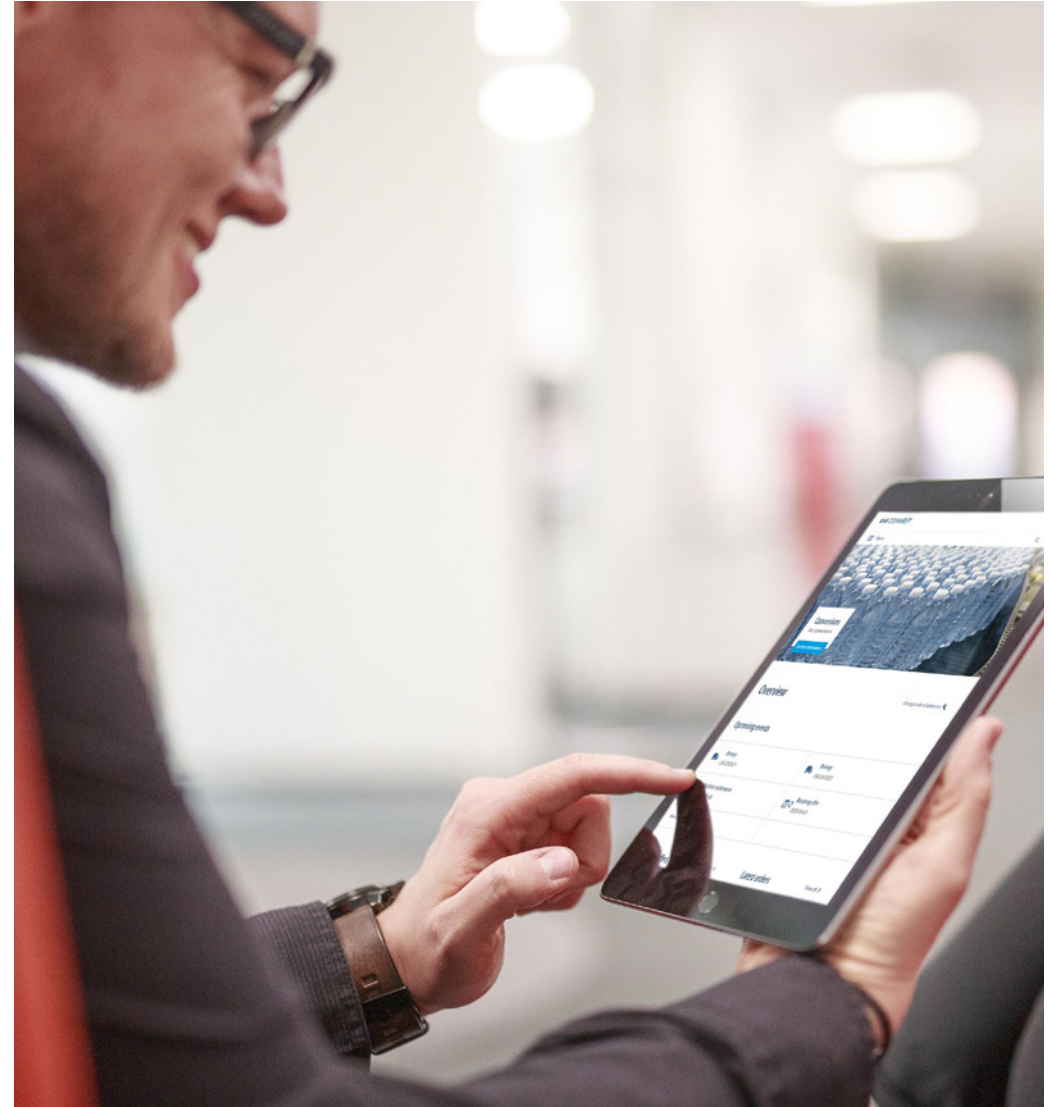
**Die KHS Gruppe hat ein Digitalisierungsprojekt von enormem Umfang im eCommerce- und Service-Bereich so umgesetzt, dass nicht nur die Kunden der Gruppe profitieren, sondern auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die notwendigen Veränderungen im Unternehmen als positiv empfinden.**

Damit hat KHS geschafft, die Menschen mitzunehmen und anlogte, administrative Prozesse zu optimieren. Wichtiger Baustein für dieses Resultat war die Begleitung der Projekte durch professionelles Change Management mit SYBIT als Partner. Diese Entwicklung ist ein laufender Prozess. Auch deshalb begleitet SYBIT die KHS Gruppe weiterhin auf ihrem Weg, Kundenprozesse – intern wie extern – global zu optimieren.



*„Der entscheidende Aspekt war die Zusammenarbeit mit SYBIT. Ein externer Partner, der weiß, was zu tun ist und das eigene Team an die Hand nehmen kann. Das war gerade am Anfang des Projekts in den Präsenzterminen extrem wichtig. SYBIT konnte zu jeder Zeit konkrete und nachvollziehbare Anstöße geben. Diese professionelle Anleitung und die enge Zusammenarbeit mit SYBIT waren ausschlaggebend für den Erfolg des Projekts.“*

**Tim Becker, Sales & Service Business Development Projects KHS**



# We Create CX Champions.

500+

Kunden

350+

Mitarbeitende

100%

kundenzentriert

No.1

für CX in Europa

Top 10

IT-Arbeitgeber

25+

Jahre Erfahrung



**Gehen wir den nächsten  
Schritt zusammen!**

+49 7732 9508-2000

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

Sybit GmbH  
St.-Johannis-Str. 1-5  
78315 Radolfzell  
[www.sybit.com](http://www.sybit.com)