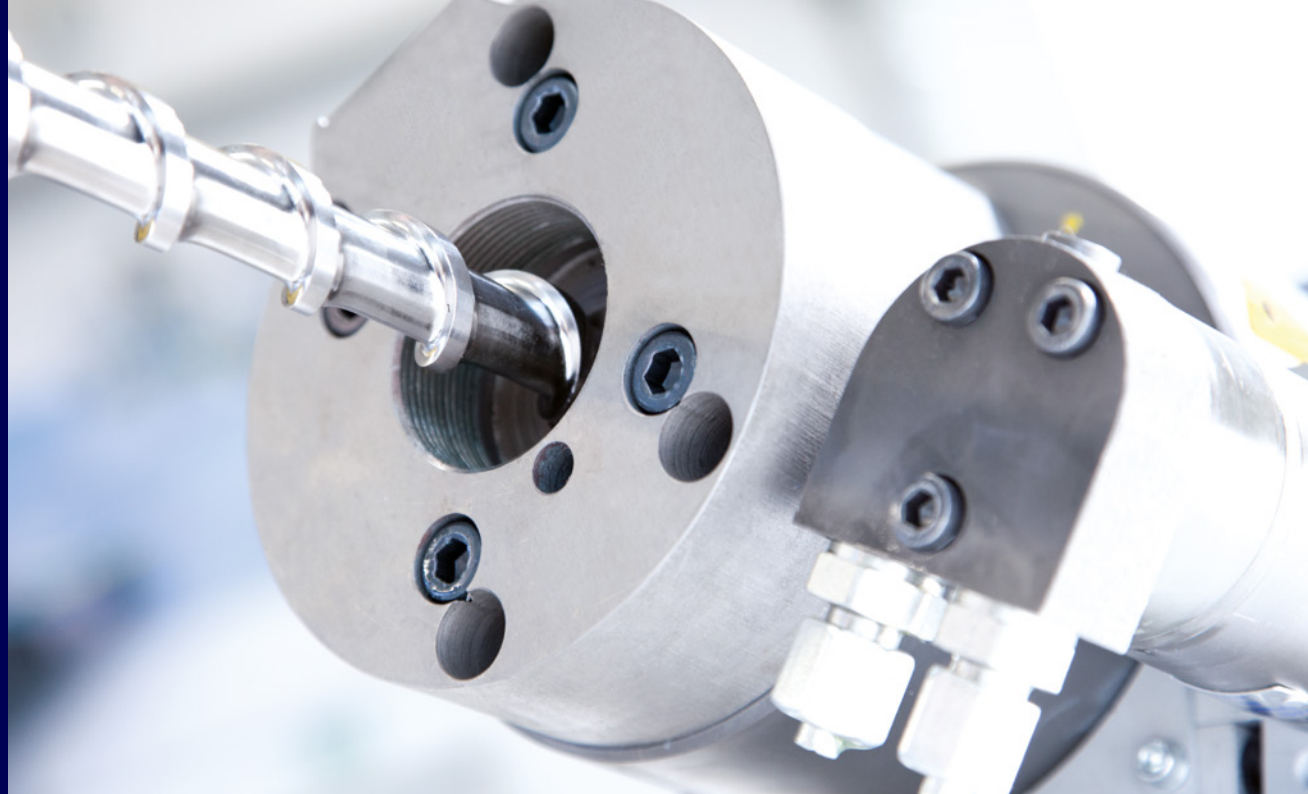




Success Story

Spezifischer Markt: Digitalisierung in der Spritzgusstechnik

Wie DESMA seine Service- und Vertriebsprozesse global neu aufstellt

DESMA

Das Unternehmen

Abdichten, dämpfen, fixieren, isolieren: Auf den schlüsselfertigen DESMA-Spritzgießanlagen entstehen anspruchsvolle Produkte, die in Automobilen, Schiffen, Energieversorgungsanlagen oder medizinischen Geräten eingesetzt werden. Mit innovativen Technologien und einem umfassenden Service agiert das Unternehmen auf einem spezifischen Markt mit hohem Anspruch: Die Bedürfnisse der Kunden genau kennen, ihre Probleme schnell und effizient lösen. Mit der SAP Service Cloud, der SAP Sales Cloud und SYBIT als Partner gelingt genau das: optimierte Service- und Vertriebsprozesse sowie eine bessere Kundenbindung.



Die Herausforderung

Unterschiedliche Excel-Tabellen, lange Durchlaufzeiten, Service-Protokolle auf Papier: Viele Technische Leiter kennen diesen Arbeitsalltag – wie Andreas Brand.

Er hatte vor drei Jahren den technischen Service bei DESMA übernommen und eine Idee: Apps statt Papier. Transparente Prozesse statt unterschiedliches Reporting. Globale Zusammenarbeit an fünf Standorten statt lokalem Denken. *„Wir haben im Zuge des Projekts auch sehr viele Synergien zum Vertrieb gesehen“*, sagt Andreas Brand. So entschied sich DESMA zunächst für die Einführung von SAP CX Service und später für SAP CX Sales.

DESMA



Spritzgusstechnik und Elastomertechnik



Hauptsitz: Fridingen



500 Mitarbeitende



**Eingesetzte Lösungen:
SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud,
SAP S/4HANA**

Das Projekt

Nach acht Monaten Projektlaufzeit arbeiteten die ersten Service-Techniker mit SAP CX Service.

Die Einführung erfolgte standardnah, aber flexibel für die spätere Implementierung anderer Systeme. Das Unternehmen nutzt dabei vor allem die Field-Service Funktionalitäten in SAP CX Service und ermöglicht ihren Service-Technikern so die effiziente Arbeit vor Ort beim Kunden. *„Unser Fachbereich ist zufrieden mit der Lösung“*, so Andreas Brand. Und auch der Vertrieb kann mit SAP CX Sales den Aufbau und die Pflege wertvoller persönlicher Kundenbeziehungen optimieren. Rund 60 Innendienst-Mitarbeiter und Techniker in Deutschland und Indien nutzen das System aktuell – perspektivisch soll es weltweit 100 Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden.



„SYBIT hat das Projekt nicht nur im Ergebnis gut umgesetzt, sondern uns im gesamten Prozess auch unkompliziert und flexibel beraten.“

Andreas Brand, Leiter Technischer Service DESMA

Das Ergebnis

- **Zeitersparnis:** Routineaufgaben im Service und Vertrieb werden durch KI-gestützten Service erledigt. Service-Aufträge beispielweise werden auch in SAP ERP abgebildet. Im Vertrieb wird das tagesaktuelle Lead-Reporting ohne manuellen Pflegeaufwand erstellt.
- **Zentrale Verwaltung der Service-Einsätze:** Techniker sind mit mobilen Tools ausgestattet und haben jederzeit Zugriff auf Informationen zum Kunden.
- **Optimierte Ressourcenplanung:** Weltweite Einsätze der Techniker können besser geplant werden.

Die SYBIT-Projektmethodik

Für DESMA war es das erste Projekt mit einer agilen Umsetzung. Die Vorgaben waren klar: fixes Budget, fixe Zeit. Das übergeordnete Ziel stand ebenfalls fest, in mehreren Iterationen wurde dann erarbeitet, wie das Ziel erreicht werden kann. Die agile Methodik erlaubte ein effektives Arbeiten mit genau diesen Voraussetzungen. Durch sie ist das Team im Projekt zusammengewachsen, der Kunde war voll integriert in das Entwickler-Team und steuerte aktiv das Geschehen mit. So konnte das Projekt innerhalb der vorgegebenen Zeit und innerhalb des vorgegebenen Budgets umgesetzt werden.

Ausblick

- Anbindung an SAP S/4HANA mit Internationalisierung
- Roll-out SAP CX Sales und SAP CX Service an den DESMA-Standorten China und USA
- Anbindung der Kunden-Hotline an SAP CX Service



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

Sybit GmbH
St.-Johannis-Str. 1-5
78315 Radolfzell
www.sybit.com