

SYBIT



Success Story

FANUC definiert den eCommerce neu

– mit der FANUC Customer Platform als
zentralem Hub für alle digitalen Services

FANUC

Von Legacy-Systemen zur nahtlosen Kundenerfahrung

FANUCs erfolgreicher Weg zum innovativen Kundenportal

FANUC, weltweit führend im Bereich intelligente Fabrikautomation und Robotik, steht vor der Herausforderung, seine bestehende IT-Landschaft zukunftssicher zu gestalten. In diesem Rahmen verfolgt das Unternehmen eine umfassende Agenda: Veralterte und fragmentierte Legacy-Systeme sollen durch moderne, cloud-basierte und vollintegrierte Anwendungen ersetzt werden. Ziel ist es, eine strategische IT-Architektur zu entwickeln, die nicht nur den hohen Anforderungen an Effizienz und Sicherheit gerecht wird, sondern auch die digitale Customer Experience entscheidend weiterentwickelt. Auf dieser Grundlage entschied sich FANUC, eine moderne Commerce-Lösung zu evaluieren und zu implementieren, um den Kundenanforderungen in einem zunehmend wettbewerbsintensiven Umfeld gerecht zu werden. Nach einer eingehenden Beratungsphase mit SYBIT begaben sich beide Unternehmen auf den Weg, die veraltete Landschaft in ein vollintegriertes Kundenportal für FANUC Europe zu transformieren.



Ausgangssituation vor dem Projekt

Im Zuge einer neuen strategischen Ausrichtung von FANUC, die ebenso Aspekte wie die Vision und Mission beinhaltet, suchte das Unternehmen nach der besten Technologie für den Wandel und den idealen Partner für das Design, die Realisierung und den Roll-Out.

Konkret operierte FANUC mit mehreren voneinander isolierten Systemen, die für den Kundenkontakt genutzt wurden. Dazu gehörten ein alter E-Store, das My FANUC Portal für technische Dokumentationen und die FANUC Academy für Schulungen und Weiterbildungsmöglichkeiten. Diese Systeme waren veraltet, nicht prozessübergreifend und fragmentiert, was das Benutzererlebnis erheblich beeinträchtigte. Kunden mussten oft das System wechseln und sich dann stets neu anmelden. Diese umständliche Bedienung machte die Nutzung umständlich und frustrierend. Besonders der 20 Jahre alte E-Store bot keine zeitgemäße User Experience.



„Unser 20 Jahre alter E-Store war einst beeindruckend, aber längst überholt und anfällig. Wir wussten, dass wir das System ablösen mussten, um in der modernen digitalen Welt zu überleben. Das haben wir auf beeindruckende Weise geschafft. Das neue FANUC Kundenportal ist Teil einer übergeordneten Digitalstrategie, in die es sich nahtlos einbettet.“

Volker Männle, CIO von FANUC Europe

FANUC Europe Corporation



International tätiges Elektronik- und Maschinenbauunternehmen



Europasitz in Echternach, Luxemburg, mit mehr als 20 Niederlassungen in der Region



> 2000 Mitarbeitende



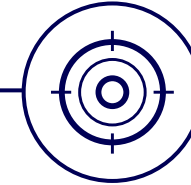
1,1 Mrd. € Umsatz



Case:
SAP Commerce Cloud
SAP Business Technology Platform (BTP)
Customer Data Cloud

Motivation und Zielsetzung

FANUC wollte nicht nur eine einfache Erneuerung des E-Stores, sondern eine umfassende und zukunftsorientierte Lösung schaffen, die alle bisherigen Systeme integriert und eine nahtlose Customer Experience bietet.



Zielsetzung und Anforderungen:

1. Führende Position in der digitalen Customer Experience der Branche erreichen.

2. Entwicklung eines zentralen Kundenportals als entscheidendes Element:

- App-Concept: Zentrale digitale Services sollen Kunden als Apps zur Verfügung stehen
- Einheitliche, benutzerfreundliche Oberfläche
- Rollenbasierte Inhalte: Inhalte und Funktionen sollten auf die jeweilige Rolle des Nutzers zugeschnitten sein

3. Technische Modernisierung und Vorbereitung auf zukünftige Entwicklungen:

- Integration von IoT-Lösungen und digitalen Zwillingen
- Weiterentwicklung der Automatisierung
- Implementierung organisatorischer Veränderungen zur besseren Bedienung lokaler und europäischer Anforderungen

4. Neues Portal:

- Verbindung mit dem bestehenden ERP-System
- Kompatibilität mit der zukünftigen Umstellung auf SAP S/4HANA
- Integration von MyFANUC, Trainings- / Schulungs-Portal
- Anbindung und Integration von Kunden-Systemen

5. Entscheidung für SAP Commerce Cloud:

- Optimale technologische und fachliche Passung der Lösung für die aktuellen Anforderungen und Zukunftspläne von FANUC
- Optimale Integration in die langfristig geplante Systemlandschaft
- Erfüllung aktueller Bedürfnisse und Vorbereitung auf zukünftige Erweiterungen und Modernisierungen
- Hohe Sicherheitsstandards

Implementierung und KPIs

Das Projekt begann mit einer umfassenden Evaluierung von SYBIT und zahlreichen Strategie-meetings, um die Anforderungen und Ziele festzulegen. Es wurde schnell klar: ein bloßes Update des alten Systems würde nicht ausreichen. Es musste eine umfassende, integrierte Lösung geschaffen werden, die den Kunden eine nahtlose Experience bietet. So entstand die Idee eines zentralen Portals, das alle digitalen Services vereint.

Zentrale Bestandteile der technischen Umsetzung

- **ERP-Systeme:** FANUC nutzte ein altes ERP-System (non-SAP), das perspektivisch durch SAP S/4HANA ersetzt wird. Die Herausforderung bestand darin, das neue Portal sowohl mit dem alten als auch mit dem neuen System kompatibel zu machen. SAP Commerce ermöglichte durch seinen API-basierten Architekturansatz die Integration in non-SAP genauso wie die zukünftige Integration in SAP S/4HANA auf Basis von Standard-Schnittstellen.
- **Performance-Probleme:** Besonders die Preisabfragen stellten sich als problematisch heraus. Das alte ERP-System war zu langsam, was zu langen Wartezeiten führte. Um das kurzfristige Ziel der Performancesteigerung zu erreichen, wurden notwendige ERP-Preiskalkulationen übergangsweise ins SAP Commerce verlagert. Zukünftig wird die SAP S/4HANA Preisfindung die Kalkulation performant in Echtzeit durchführen.
- **Lieferbedingungen:** Auch die Darstellung und Auswahl der Lieferoptionen stellte eine Herausforderung dar, da das alte ERP-System keine modernen Versandoptionen unterstützte. Diese Logik wurde ebenfalls übergangsweise im neuen System nachgebildet.

- **Produktbilder:** Ein weiteres großes Problem waren die veralteten Produktbilder. FANUC entschied sich im Laufe des Projekts für den Einsatz einer hochmodernen Fotobox im Zentrallager Luxemburg, um neue, qualitativ hochwertige Bilder zu erstellen. Diese Bilder werden automatisiert ins System eingebunden, was die internen Aufwände für die Erstellung und Verwaltung der Bilder erheblich reduziert.

Die grundlegende Architektur:

- **SAP Commerce Cloud:** Hauptschnittstelle zum Kunden.
- **SAP Business Technology Platform (BTP) / SAP Integration Suite:** Bindeglied zwischen der Commerce Cloud und den anderen Systemen, Integration und Betrieb der verschiedenen Backend-Systeme.
- **SAP Customer Data Cloud:** Authentifizierung und Rollen- bzw. Berechtigungsverwaltung.

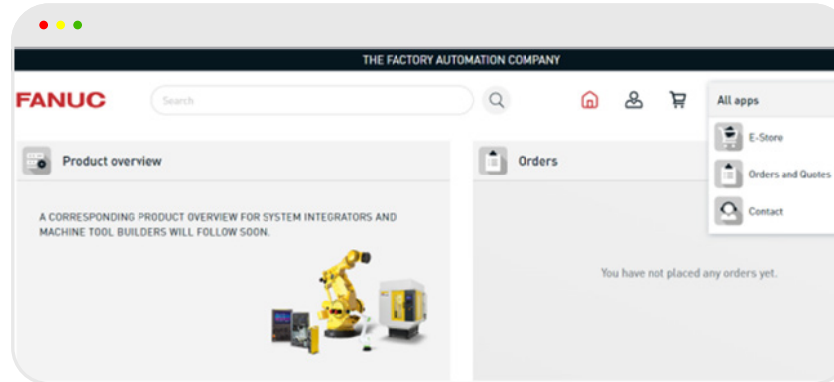
„Unserem Ziel, führend in der Digital Customer Experience in der Fabrikautomationsindustrie zu sein, sind wir dank dem neuen FANUC Kundenportal einen entscheidenden Schritt nähergekommen. Unser neues digitales Angebot passt perfekt in unsere Unternehmensstrategie und dazu hat unser SAP CX-Partner SYBIT einen wesentlichen Beitrag geleistet: Umfassendes CX-Know-how, technische Expertise sowie exzellentes Projektmanagement und Monitoring. Besonders beeindruckt hat uns aber, wie gut SYBIT unser Business und unsere spezifischen Herausforderungen verstanden hat. All das hat das Projekt am Ende zum Erfolg geführt.“

Volker Männle, CIO von FANUC Europe

Highlight: Das AppConcept

FANUC wollte das neue Portal nicht nur als ein einfaches User-Interface gestalten. Das sogenannte AppConcept war ein zentrales Element der Portallösung.

Kunden sollten auf eine Vielzahl von Apps zugreifen können, die alle ein einheitliches Look and Feel bieten. Der Kunde loggt sich einmal ein und sieht eine Vielzahl von Apps, die je nach Kundenprofil und Größe des Unternehmens unterschiedlich sind. Diese Apps umfassen unter anderem den E-Store, eine Produktregistrierungs-App und eine App zur Verwaltung des Maschinenparks.



Das AppConcept ermöglicht es FANUC, flexibel auf zukünftige Entwicklungen zu reagieren. Neue IoT-Lösungen oder andere digitale Services können problemlos integriert und den Kunden als Apps im Portal angeboten werden. Diese Vision einer nahtlosen und flexiblen Plattform war entscheidend für den langfristigen Erfolg des Projekts.



„Mit dem neuen Portal haben wir nicht nur ein weiteres Update gemacht – wir haben die Vision einer nahtlosen, benutzerfreundlichen Customer Experience verwirklicht, die uns an die Spitze der digitalen Innovation in unserer Branche katapultieren wird.“

Marco Röhm, European Expert Customer Portal bei FANUC Europe

Erreichte Ziele

Das FANUC Customer Portal konnte in fünf Monaten für mehr als 20 Gesellschaften live gesetzt werden und beinhaltet unter anderem 100.000 Ersatzteile im Shop. Mit dem Portal konnte FANUC erhebliche Verbesserungen im Kundenservice und in der digitalen Interaktion mit ihren Kunden erzielen:

- Zukunftssicheres System durch End-to-End integrierte Prozesse
- Hoher Business-Impact, da skalierbare Kundeninteraktionsplattform mit zahlreichen Self-Services
- Raum für neue Geschäftsmodelle
- Nahtlose Integration neuer Apps und IoT-Lösungen im Portal
- Reduzierte Komplexität und verbesserte Benutzerfreundlichkeit
- Personalisierte Inhalte
- Hochwertige Produktbilder
- Flexibilität, Ausbaubarkeit und Zukunftssicherheit durch das AppConcept [siehe Screenshot]

Ausblick

FANUC plant, die erfolgreiche Transformation weiter voranzutreiben. Ganz im Sinne des AppConcepts werden zusätzliche Apps als Services im Portal angeboten:

- **Erweiterte Serviceangebote:** Kunden können künftig direkt über das Portal auf Wartungs- und Serviceleistungen zugreifen, was die Effizienz und Transparenz erhöht.
- **Produktkonfigurator:** Der bereits umgesetzte Produktkonfigurator soll in einer neuen Ausbaustufe in Zukunft ermöglichen, Roboter und Produktionslinien individuell zu konfigurieren und technisch zu validieren.
- **SAP S/4HANA Integration:** Der Wechsel vom Alt-ERP auf SAP S/4HANA wird die Flexibilität und Performance der IT-Infrastruktur weiter verbessern und neue Möglichkeiten für die Digitalisierung eröffnen. Durch die nahtlose Integration mit SAP Commerce Cloud erlaubt die gesamte SAP Plattform eine völlig neue Transparenz über Kundendaten.
- **Cross- und Upselling-Potenziale:** Kunden können entlang des gesamten Lebenszyklus ihrer Maschinen digitale Angebote nutzen, was zusätzliche Umsatzpotenziale erschließt.
- **Service-Management und SAP CPQ:** Durch die Einbindung von SAP Field Service Management und SAP CPQ können Service-Cases effizienter verwaltet und zusätzliche Mehrwerte für die Kunden geschaffen werden.

FANUC hat durch das Projekt nicht nur die aktuelle Kundeninteraktion optimiert, sondern auch die Basis für zukünftige digitale Innovationen gelegt. Mit dem neuen Portal ist das Unternehmen bestens gerüstet, um den wachsenden Anforderungen und Erwartungen der Kunden gerecht zu werden und weiterhin als Vorreiter in der Branche zu agieren.

Partnerschaft mit SYBIT

Auf ihrem Weg fand FANUC in der Digitalberatung SYBIT den idealen Partner. SYBIT verstand die Vision von FANUC und unterstützte sie aktiv in allen Phasen, von der Beratung bis zur Umsetzung. Gemeinsam entwickelten sie ein Portal, das nicht nur die aktuellen Bedürfnisse des Unternehmens und seiner Kunden abdeckt, sondern auch zukunftsicher und flexibel erweiterbar ist.



Ein Portal in die Zukunft

Das Projekt war ein voller Erfolg.

Auf der Basis einer durch und durch agilen Arbeitsweise, die ein hochtransparentes Vorgehen, effiziente Abstimmungsprozesse und auch Aspekte wie rapid prototyping sicherstellte, schafften es FANUC und SYBIT innerhalb kürzester Zeit, mehr als 20 Gesellschaften live zu setzen und die Kundenerfahrung erheblich zu verbessern. Das neue Portal bietet eine nahtlose, benutzerfreundliche Oberfläche und ist bereit für zukünftige Erweiterungen. FANUC hat damit einen wichtigen Schritt in Richtung digitale Transformation gemacht und sich für die kommenden Herausforderungen bestens gerüstet.



„Auf unserem digitalen Weg haben wir in SYBIT den perfekten Partner gefunden. Sie haben unsere Vision nicht nur verstanden, sondern auch mit uns gestaltet. Ihre Beratung und Umsetzung waren stets realistisch, zielführend und haben einen echten Mehrwert geschaffen. Diese Arbeitsweise hat uns ein Gefühl der Sicherheit gegeben und daraus ist Vertrauen entstanden. Was uns am meisten beeindruckt hat, war die konsequente Umsetzung in Time, Budget und Quality, so dass wir das Projekt sogar noch vor der offiziell geplanten Timeline erfolgreich abschließen konnten.“

Rolf Urban, Head of Service Sales Coordination Europe bei FANUC Europe



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