



Success Story

135 Länder, eine Plattform

E-Commerce und Service bei
einem Hidden Champion



Das Unternehmen

Milliarden Menschen kommen täglich mit Technologien von Bühler in Kontakt, um ihren Grundbedarf an Lebensmitteln und Mobilität zu decken.

Rund 65 Prozent des weltweit geernteten Weizens werden in den Mühlen des Schweizer Unternehmens zu Mehl verarbeitet. Millionen Menschen reisen täglich in Fahrzeugen, deren Teile auf Bühler-Maschinen produziert wurden. Oder sie tragen Brillen, benutzen Smartphones und lesen Zeitschriften, die mit Prozesstechnologien und -lösungen von Bühler hergestellt wurden. Kurzum: Das 1860 gegründete Familienunternehmen mit rund 12.800 Mitarbeitenden ist heute ein global agierender Hidden Champion – vor allem auch beim Thema Digitalisierung.



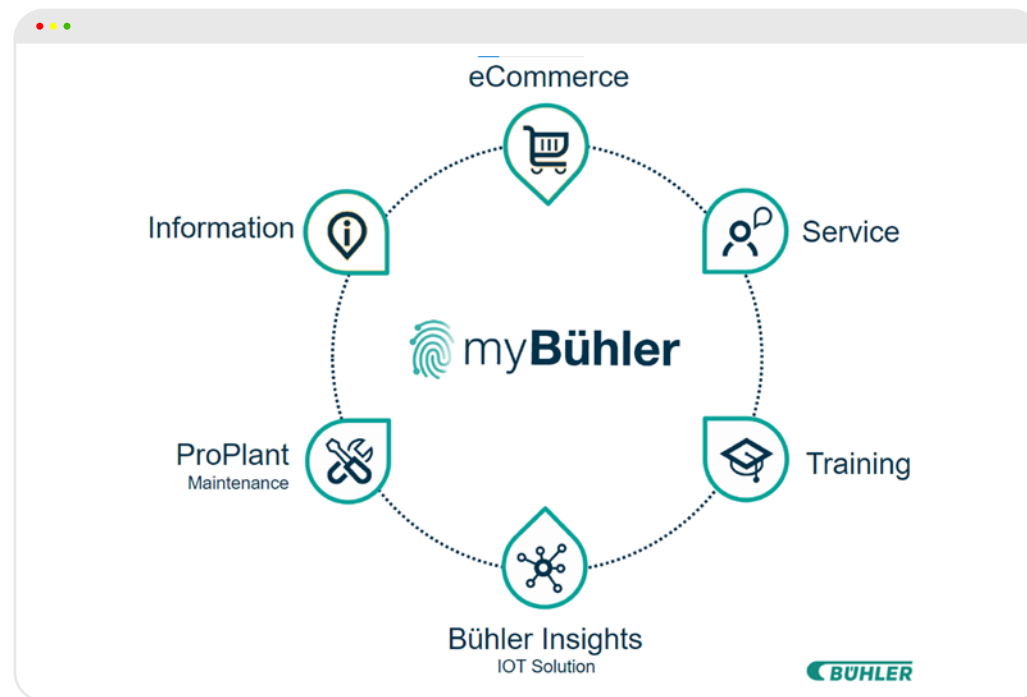
Das Projekt

Das Projekt steht im Kontext der übergreifenden Digitalisierungsstrategie von Bühler. Im Zentrum steht das Kundenportal myBühler, das mehr sein soll als ein Ersatzteile-Shop. Die Vision beinhaltet eine Vielzahl an Features.

Die Herausforderung

Eine zentrale Plattform für alle Kunden, die sich informieren, etwas bestellen oder reklamieren möchten: Was einfach klingt, ist bei einem in 135 Ländern der Welt agierenden Unternehmen wie Bühler eine Mammutaufgabe. Riesige Datenmengen, unterschiedliche Systeme, intransparente Prozesse – das waren die Grundlagen.

Die Vision: Nachhaltige Kundenbindung durch optimale Service-Prozesse etablieren. Die neuen Möglichkeiten digitaler Anwendungen inklusive Künstlicher Intelligenz (KI) und Machine Learning (ML) nutzen. Customer Experience. Auf allen Kanälen.



Das myBühler Kundenportal



„Ausschlaggebend für die Wahl der SYBIT als Partner für dieses Projekt waren vor allem die gute Erfahrung aus vergangenen Projekten, die Industrieerfahrung und die Kompetenz im SAP Bereich. Wir empfinden die Zusammenarbeit als sehr partnerschaftlich und angenehm.“

Benjamin Kuonen, Head of Digital Customer Platforms Bühler

eCommerce

Im privaten Umfeld ist eCommerce ein täglicher Begleiter. Dieser Trend ist auch in der Industrie immer mehr erkennbar. Ziel von Bühler war es, den Kunden einen optimalen Service zu ihren individuell gefertigten Maschinen zu bieten – einen Service, den sie so auch aus dem privaten Umfeld kennen.

Das Ergebnis

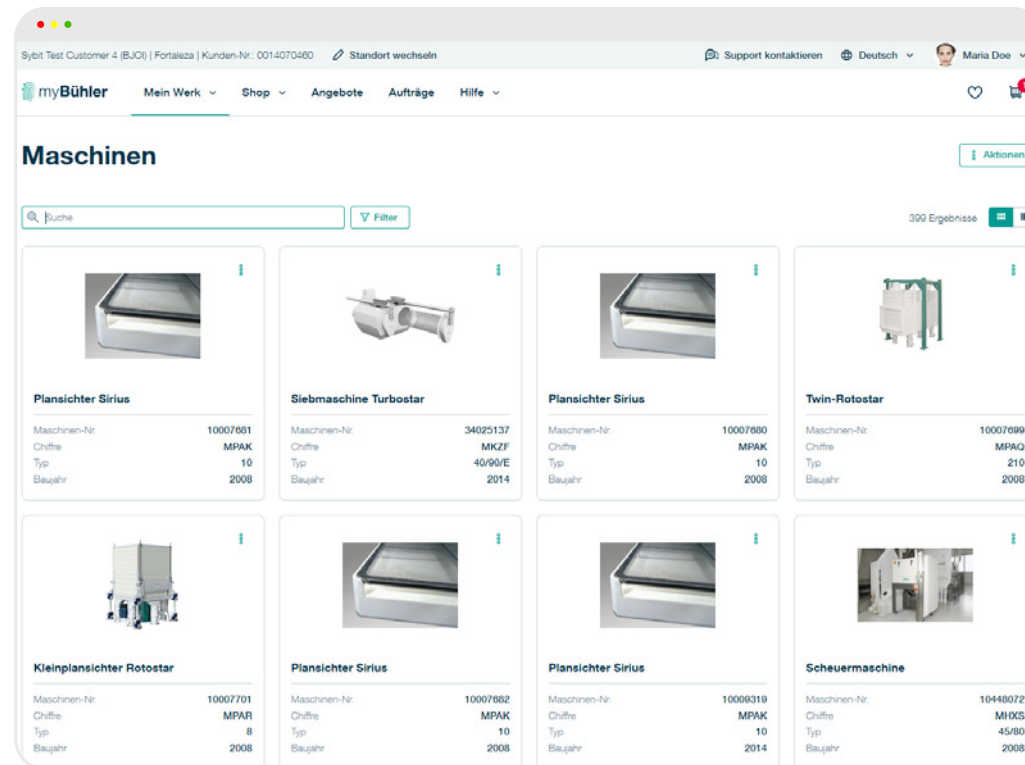
- Direkter und unkomplizierter Zugang zu Informationen und Dokumenten über Maschinen, Teile und den Status von Offerten und Bestellungen.
- Hoher Anspruch an die Usability und das Design der Plattform für eine schnelle und hohe Kundenakzeptanz.
- Bestellung von Service-Leistungen und Ersatzteilen.
- Integration in SAP ERP, CRM und Catalog Creator.

Highlights

- Identifikation der richtigen Ersatzteile durch Bilderkennung und die Abbildung von 360-Grad-Fotoansichten der Teile.
- Integration in bestehende Beschaffungsprozesse der Kunden, vereinfachte und transparentere Bestellabwicklung für Kunden.
- Sicht auf individuell gefertigte Maschinen sowie zugehörige Dokumente und Ersatzteile, Verschleißteile können bestellt werden, Anzeige der Preise, Service über Find-a-part-Service.
- Kundenindividuelle Abbildung des Maschinenparks.

Projektverlauf und Technologie

„Hinter dem Kundenportal liegt eine enorme Datenmenge, mit deren unterschiedlicher Darstellung das System aber sehr gut zurechtkommt“, erklärt Markus Keh, Projektleiter bei SYBIT. Das Beratungsunternehmen implementierte innerhalb von weniger als sechs Monaten auf Basis von SAP Hybris Omnichannel-Commerce den ersten Basis-Shop. Diese erste Phase steht am Anfang einer Vision, an deren Ende Bühler-Maschinen mit dem Portal kommunizieren und ihre Ersatzteile selbständig bestellen werden.



Das myBühler-Kundenportal – Maschinenübersicht

135

myBühler ist in 135 Ländern weltweit und in 8 Sprachen verfügbar

13K

User nutzen das Kundenportal aktuell

6

Monate Projektlaufzeit für die Implementierung des ersten Basis-Shops, anhaltende Weiterentwicklungen seither

Produktinformationen Product cube auf Basis von SAP Commerce Cloud

In der Vergangenheit wurden die Produktdaten in verschiedenen Systemen verwaltet.

Die Konsequenz: Die Informationen waren nicht einheitlich, Querverweise zu anderen Produkten konnten oft nur mittels Suchfunktion aufgerufen werden. Auf Basis von SAP Commerce Cloud implementierte SYBIT den Product Cube: Ein Produkt-Informationssystem, das die Verwaltung strukturierter wie auch unstrukturierter Produktdaten ermöglicht. Somit können die Produktdaten problemlos mit Multimedia-Inhalten versehen werden. Durch die hohe Performanz können auch große Datenmengen schnell importiert werden.

Das Ergebnis

- Optimale Informationsbereitstellung zu allen Produkten
- Erhöhung der Flexibilität bei Änderung der Geschäftsmodelle und Prozesse
- Ganzheitlicher Blick auf alle Bühler-Produkte für verschiedene Anwender
- Integration des Kundenportals myBühler

Der Mehrwert

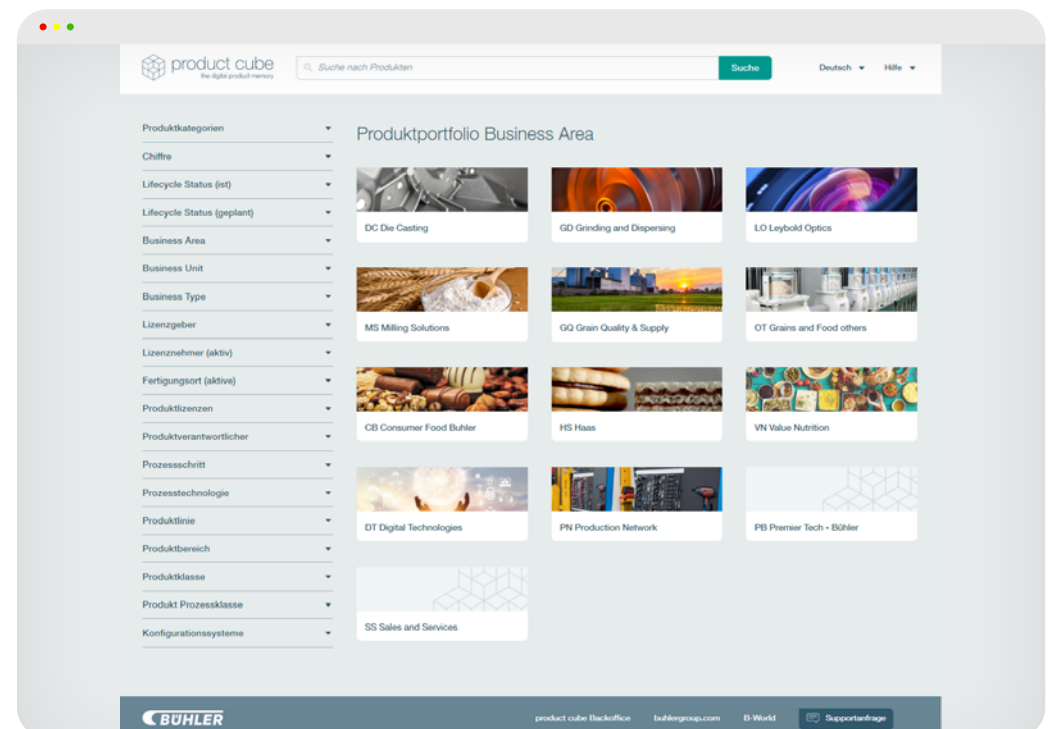
- Die Kunden und Mitarbeiter erhalten kanalübergreifend die gleichen Produktinformationen (Kundenportal / e-Shop, Intranet).
- Der Such- und Nachfrageaufwand ist deutlich reduziert.
- Der Produktmanager wird durch den entfallenden Pflegeaufwand in mehreren IT-Systemen entlastet.
- Die Datenqualität wird deutlich verbessert.

Highlights

- Transparenz über Produktleistung
- Schrittweise Entwicklung und Anpassung der Prozesse durch agile Projektmethodik

„Mit der erneuten Entscheidung für SYBIT als Beratungs- und Implementierungspartner sind wir mehr als zufrieden. Dank der vertrauensvollen Zusammenarbeit und der schrittweisen, flexiblen Umsetzung war die Realisierung des Projekts product cube ein voller Erfolg.“

Nataly Hübli, Senior Information System Engineer Bühler AG



Schneller und zuverlässiger Service

Es war der nächste Schritt zur optimalen Customer Experience bei Bühler: Der Aufbau eines Global Incident Managements auf Basis der SAP Service Cloud. Ziel dieses Projekts war die Entwicklung und Implementierung eines globalen Standards für die Bearbeitung eingehender Kundenvorfälle und Service-Anfragen.

Durch die Einführung der SAP Service Cloud findet die servicebezogene Kundenkommunikation nun an einem zentralen Ort statt – unabhängig davon, ob der Kunde sich mit einer E-Mail oder über das Portal meldet oder das Ticket manuell angelegt wurde.

Das Ergebnis

- Integration in das Kundenportal myBühler und SAP ERP
- Zentralisierte Bearbeitung von Kundenanfragen
- Umsetzung des Omnichannel-Gedankens
- Weitere unidirektionale Integration von Geschäftskunden, Angeboten, Aufträgen und Produkten
- Klare und erwartbare Kundeninformation durch gezielten Einsatz automatischer E-Mails

Highlights

- Automatische Ticketerstellung bei eingehenden E-Mails sowie Anfragen über das Kundenportal
- Umfassende Integration von Equipments, um alle servicerelevanten Informationen zur Verfügung zu stellen
- Nutzerfreundliche Erfassung der Priorität durch Angabe der Dringlichkeit und den Auswirkungen auf Geschäftsabläufe – „no more best guess“
- Umfangreiches, automatisiertes Ticket Routing zum richtigen Team anhand von Ländern, Support-Leveln und Ticketkategorien

Vision im Service

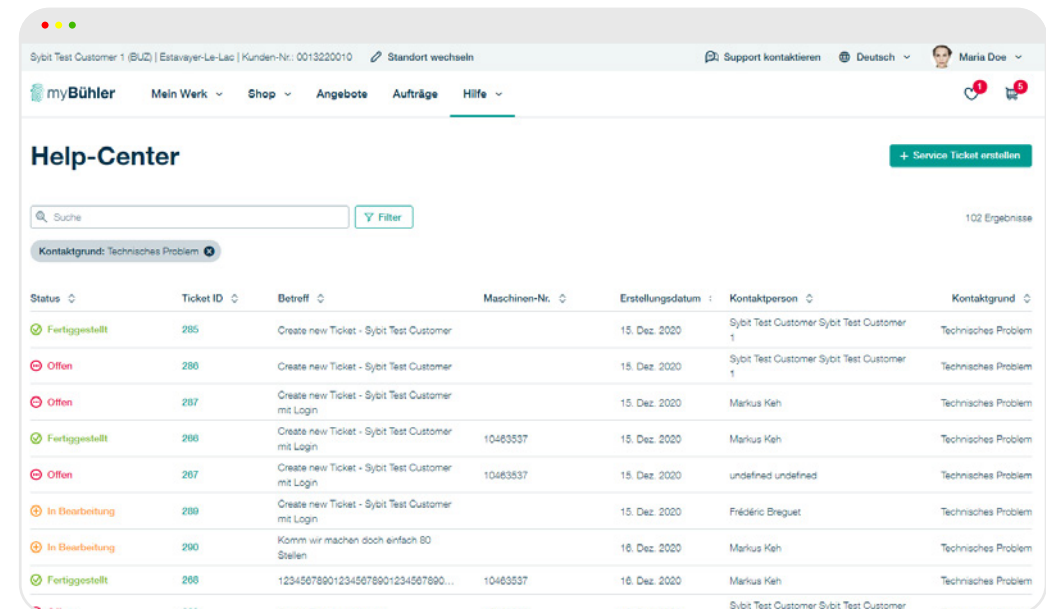
- Sukzessive Erweiterung der das System nutzenden Sparten (bisher: Druckguss) und Roll-out an weitere Portalkunden.
- Ausbau des Ticketrouting, um über Kontinente hinweg Anfragen gezielt und schnell zuzuordnen.

1K

User

6

Monate Projektdauer
in time and budget



The screenshot shows the 'myBühler' Help-Center interface. At the top, there's a navigation bar with 'myBühler', 'Mein Werk', 'Shop', 'Angebote', 'Aufträge', and 'Hilfe'. Below this is a search bar with 'Suche' and a 'Filter' button. A table of tickets is displayed with columns: Status, Ticket ID, Betreff, Maschinen-Nr., Erstellungsdatum, Kontaktperson, and Kontaktgrund. The table shows several tickets with statuses like 'Fertiggestellt', 'Offen', and 'In Bearbeitung'. A '+ Service Ticket erstellen' button is visible in the top right corner of the table area.

Status	Ticket ID	Betreff	Maschinen-Nr.	Erstellungsdatum	Kontaktperson	Kontaktgrund
Fertiggestellt	285	Create new Ticket - Sybit Test Customer		15. Dez. 2020	Sybit Test Customer Sybit Test Customer	Technisches Problem
Offen	286	Create new Ticket - Sybit Test Customer		15. Dez. 2020	Sybit Test Customer Sybit Test Customer	Technisches Problem
Offen	287	Create new Ticket - Sybit Test Customer mit Login		15. Dez. 2020	Markus Keh	Technisches Problem
Fertiggestellt	288	Create new Ticket - Sybit Test Customer mit Login	10463537	15. Dez. 2020	Markus Keh	Technisches Problem
Offen	287	Create new Ticket - Sybit Test Customer mit Login	10463537	15. Dez. 2020	undefined undefined	Technisches Problem
In Bearbeitung	289	Create new Ticket - Sybit Test Customer mit Login		15. Dez. 2020	Frédéric Breguet	Technisches Problem
In Bearbeitung	290	Komm wir machen doch einfach 80 Stellen		16. Dez. 2020	Markus Keh	Technisches Problem
Fertiggestellt	296	123456789012345678901234567890...	10463537	16. Dez. 2020	Markus Keh	Technisches Problem

Das myBühler-Kundenportal – Service-Center

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