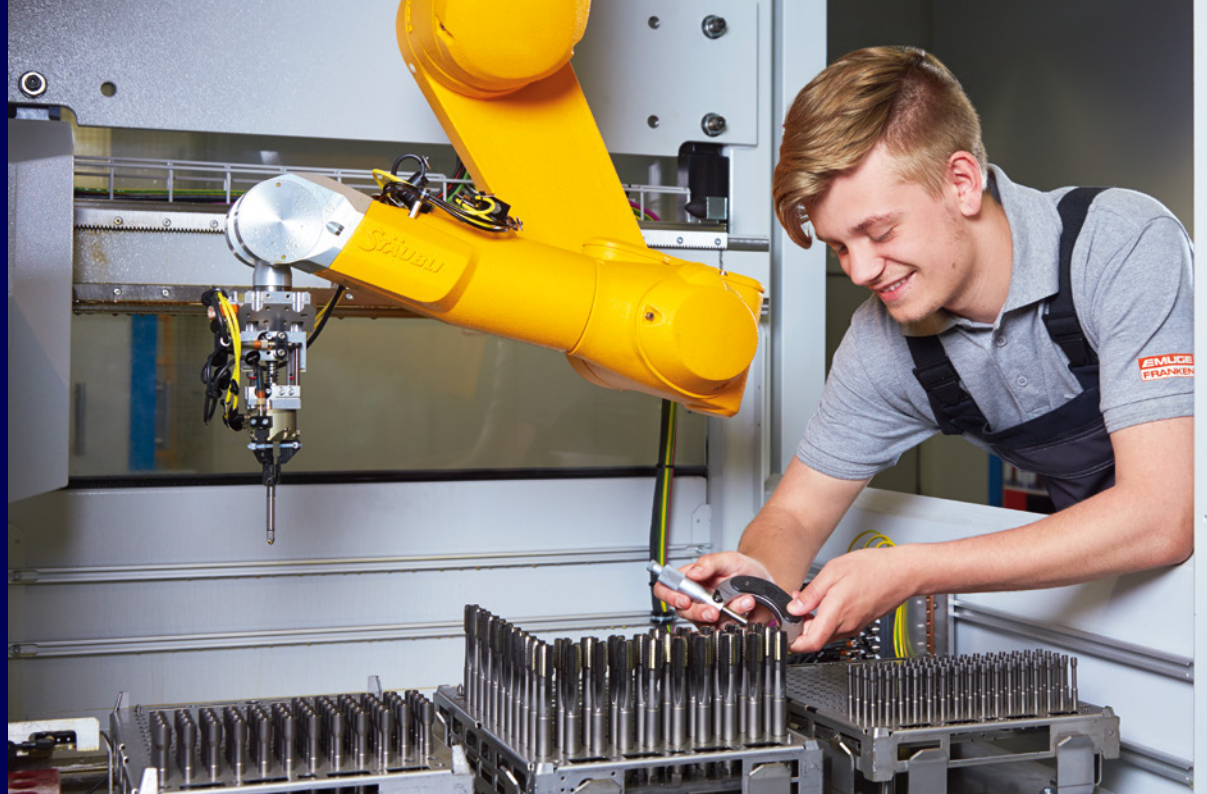


SYBIT



Success Story

**360° digitaler,
sichtbarer, erfolgreicher**



Das Unternehmen

„Das Kundenverhalten hat sich in den letzten Jahren **extrem verändert**“, sagt Klaus Höllerer. Nicht mehr nur das beste Produkt ist entscheidend. Sondern auch ein perfektes Kundenerlebnis. Klaus Höllerer ist IT-Leiter bei EMUGE-FRANKEN. Ein Unternehmen aus der Werkzeugbranche, das sich in seinen 100 Jahren Firmengeschichte immer wieder gewandelt hat – und heute gut gerüstet vor der digitalen Zukunft steht. Mit einer modernen, cloudbasierten Kundenplattform, die das perfekte Kundenerlebnis in allen Bereichen im Blick hat: im Commerce, Sales, Service und im Marketing.



Die Herausforderung

EMUGE-FRANKEN entwickelt, fertigt und vertreibt mehr als 100.000 Produkte in den Bereichen Gewindewerkzeuge, Spannzeuge und Fräswerkzeuge – im Standardprogramm sowie als Sonderanfertigung nach speziellen Kundenwünschen.

Für das Unternehmen ist es deshalb entscheidend, beste Beratung zu bieten und jederzeit Zugriff auf alle relevanten Informationen zu bieten.

„Der Kunde erwartet alle wichtigen und weiterführenden Informationen über unsere Produkte online und zum Download auf unserer Homepage – nicht nur Preise und Verfügbarkeiten, sondern auch CAD-Daten oder Schnittwerte.“ Klaus Höllerer, CIO EMUGE-Franken.

Die gestiegene Erwartungshaltung aus dem B2C-Bereich will das Unternehmen in den B2B-Bereich transportieren und dabei auch das Thema personalisierte Angebote für teilweise komplexe Produkte weiterentwickeln. Und das weltweit: EMUGE-FRANKEN agiert immer mehr auf dem globalen Markt, hat mittlerweile 53 Vertriebsstandorte von Nordamerika bis Neuseeland. *„Wir müssen diesen Kunden auch entsprechende Produkte in den unterschiedlichen Märkten anbieten“*, so Markus Seydaack, Vertriebsleiter bei EMUGE-FRANKEN.

Das Ziel



EMUGE-FRANKEN



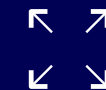
Qualitätsführer im Bereich Gewinde-schneid-, Prüf-, Spann- und Frästechnik



Hauptsitz: Lauf an der Pegnitz und Rückersdorf



1.900 Mitarbeitende



**Einsatzbereich:
Sales, Service, Marketing**



**Eingesetzte Lösungen:
SAP Sales Cloud, SAP CPQ,
SAP Commerce Cloud, SAP JAM**

Projekt CRM

Mehr Power für den Vertrieb

- Einführung SAP Sales Cloud
- Einfacher Zugriff auf alle relevanten Echtzeit-Kundeninformationen für Vertriebsmitarbeiter im Innen- und Außendienst
- Nutzung von SAP JAM als Kollaborationsplattform
- Anbindung SAP ERP

Immer und überall einheitliche und aktuelle Daten: das war das Ziel. „*Mit der Einführung der SAP Sales Cloud ist es uns gelungen, über Produktgruppen hinweg Informationen auf einer Plattform zu konzentrieren*“, sagt Markus Seydaack. So haben weltweit jede Kollegin und jeder Kollege im Vertrieb Zugriff auf aktuelle Informationen über den Kunden.

Der große Vorteil: der mobile Zugriff überall auf der Welt. Ein Außendienstmitarbeiter kann sich beispielsweise vor dem Kundenbesuch alle Informationen zum Kunden anzeigen lassen: Über seine Aktivitäten, seine Branche oder die Größe seines Unternehmens. Die Ergebnisse nach dem Kundengespräch kann er in Echtzeit an den Innendienst weiterleiten. Mittels Leadmanagement hat EMUGE-FRANKEN zudem die Möglichkeit, Aktivitäten aktiv zu verfolgen und Themen nachzubereiten.

- Standardnahe Einführung von Accounts, Aktivitäten und Ansprechpartnern
- In Phase 2 Erweiterung auf Leads, Opportunities und Ticketing
- Verbesserte Kommunikation mit SAP Jam
- Parallele Durchführung des Commerce-Projekts
- Etablierung einer zukunftsorientierten Plattform für weitere CX-Projekte



„Der Weg in die Cloud und der Ansatz, nahe am Standard zu bleiben, waren für uns die richtige Entscheidung.“

Markus Seydaack, Vertriebsleiter EMUGE-FRANKEN

>300

User

>10

Länder

>50K

Adressen

>100K

Ansprechpartner

>50K

Kundentermine

Projekt Webshop

One face to the customer

Die neue Webseite mit dem Webshop bietet alle relevanten Informationen auf einen Blick, User Experience (UX) mit nutzeroptimiertem, responsiven Design inklusive. Das Motto: One face to the customer. Die Webseite ist ein Touchpoint auf einer durchdachten, durchgängigen Customer Journey. „Über die Variantenkonfiguration sollen Emuge-Kunden Spezialprodukte künftig definieren und Spezifikationen selbst festlegen können – und gleich noch den Preis und Liefertermin angezeigt bekommen. „Unser neuer Webshop kommt beim Vertrieb und unseren Kunden sehr gut an“, so Klaus Höllerer.

- Abbildung aller relevanten Produktdaten
- Getrennte Warenkörbe nach Verkaufsorganisation
- Suche über Website-Inhalte und Produkte
- Abbildung von Produkten in 3D
- Schnittwertrechner am Produkt

Integrationen

- Direkte Integration in das SAP-ERP-Backendsystem für Preise und Lieferzeitangaben
- Auftragsvalidierung und -übergabe von Webshop-Bestellungen durch Auftragssimulation und -anlage im ERP
- Celum Connector und SAP Sales Cloud

>30K

Artikel

>10

Länder

>5K

Registrierte
Kunden

>15K

Bestellungen



Die Mehrwerte

1. Mehr Zeit für das Wesentliche

Der Außendienst wird entlastet und kann sich auf beratende Tätigkeiten konzentrieren, da Routinebestellungen über den neuen Webshop abgewickelt werden.

2. Erschließung neuer Kundensegmente

Durch mehr Möglichkeiten für Neukundenakquise, besseres Google-Ranking.

3. Mehr Umsatz

u.a. durch Cross- und Upselling-Potenziale.

4. Bessere Customer Experience

Durch moderne Benutzeroberflächen, durchdachte Touchpoints und personalisierte Angebote.

5. Höhere Produktivität und niedrigere Kosten

durch einfachere und automatisierte Prozesse.

Next Steps

- Einführung digitales Angebotsmanagement mit SAP CPQ
- Ausbau Personalisierung
- Ausbau Marketing-Automation

„SYBIT hat sich immer konsequent für unsere Ziele und Belange eingesetzt. Wir konnten von dem umfangreichen SYBIT Knowhow im SAP-CX-Umfeld, gerade auch bezüglich Lizenzen, profitieren, und würden daher immer wieder den Weg wählen, Lizenzen und Projekt an einen Partner wie SYBIT zu geben.“

Klaus Höllerer, CIO EMUGE-FRANKEN



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