

# Digitale Transformation bei HORSCH

Sybit Success Story



## Die digitale Transformation des Kundenservices

# HORSCH bündelt seine Kundenkommunikation in einem Serviceportal

Wie schafft man es, einen hervorragenden Service in die digitale Welt zu überführen? Kann ein Serviceportal den persönlichen Kontakt ersetzen, ohne dass die Customer Experience darunter leidet? Vor diesen Fragen stand die HORSCH Maschinen GmbH in Schwandorf. Sybit löste die Aufgabe mit einem Serviceportal, das auf SAP Commerce Cloud (ehemals Hybris) basiert und voll in das SAP ERP von Horsch integriert ist. Die Lösung stößt bei den Horsch-Händlern auf große Zustimmung und stärkt so die

Kundenzufriedenheit. Das Unternehmen Horsch, das auf die Produktion von Landmaschinen zur Bodenbearbeitung, für Sätechnik und zum Pflanzenschutz spezialisiert ist, hat sich seit seiner Gründung in den 80er-Jahren zu einem der weltweit führenden Hersteller von Landtechnik entwickelt. Ein Grund für den Erfolg war der außergewöhnlich gute Service, der branchenweit bekannt ist und bei den Landmaschinenhändlern, den Kunden des Unternehmens, große Anerkennung findet.

#### Entlastung des Serviceteams von Routineaufgaben als Projekt-Treiber

Der Erfolg des Unternehmens und sein starkes Wachstum hatte aber auch zur Folge, dass die Service-Mitarbeiter immer mehr mit sich wiederholenden Routineaufgaben beschäftigt waren. Für die eigentliche Aufgabe, die persönliche Kundenbetreuung blieb immer weniger Zeit.

Deshalb wurde schon seit längerer Zeit darüber nachgedacht, das Serviceangebot zu digitalisieren, um so den Service-Innendienst zu entlasten und den Mitarbeitenden wieder den Freiraum für die wesentlichen Aufgaben zu verschaffen.

Mit dem Ziel der digitalen Transformation von wiederkehrenden Abläufen reagierte HORSCH auch auf die Wünsche der Kunden. Denn immer häufiger wurde von Händlerseite der Wunsch nach einer digitalen Lösung geäußert. Doch bei HORSCH wollte man sogar noch mehr. Auch der eigene Außendienst sollte mit einem digitalen Kundenportal bei seinen Tätigkeiten unterstützt werden.

#### Verändertes Kommunikationsverhalten der Händler

"Den Handlungsbedarf spürten wir schon seit längerer Zeit. Im Hause Horsch wollen wir die administrativen Tätigkeiten reduzieren. Denn unsere Service-Mitarbeiter sollen nicht Daten erfassen, sondern bewerten und individuell unterstützen", so Günter Weinmann, Bereichsleiter Service & Parts bei Horsch. Aber erst als sich auf Händlerseite das Kommunikationsverhalten spürbar veränderte, sei ein erstes Konzept mit Anforderungen an ein Serviceportal erstellt worden, berichtet Weinmann. "Wir wollen die Effizienz steigern, den Informationsfluss stärken und Transparenz über die Informationen schaffen", bringt er die Kernziele auf den Punkt. Im Mittelpunkt stand im gesamten Projektverlauf, dass mit der Digitalisierung aller Kundenprozesse auch weiterhin den Kunden der bekannt hervorragende Service geboten werden soll. "Unser Interesse ist immer, dass die Kunden zufrieden sind."

#### Horsch und Sybit setzen Projekt mit agiler Projektmethodik um

Unterstützt wurde Weinmann bei der Planung und Umsetzung des Projekts von Thomas Huber, der als Projektmanager SAP bei Horsch den Überblick über die Anbindung an das bestehende SAP-System behielt. "Wir wollen uns als Firma immer weiterentwickeln. Deshalb leben wir eine Kultur, die Offenheit im Denken begünstigt. So sind wir bereit, auf die Veränderungen am Markt und auf neue Anforderungen zu reagieren", so Huber. Auch aus Sicht des SAP-Spezialisten war der Handlungsbedarf für ein Kundenportal bereits seit längerer Zeit gegeben. Deshalb machte man sich auf die Suche nach einem Lösungspartner. "Mit Sybit aus Radolfzell am Bodensee haben wir dann einen sehr kompetenten Lösungspartner gefunden, der uns geholfen hat, das Projekt innerhalb eines Jahres zu realisieren", zeigt sich Huber zufrieden. "Die agile Projektmethodik von Sybit war allerdings total neu für uns." Doch nur mit diesem Verfahren sei es möglich gewesen, die kurze Projektdauer zu realisieren, gibt er zu bedenken.

Beim agilen Projektverfahrens wird unter anderem ein Perspektiv-Wechsel vorgenommen, um die Kundenanforderungen sichtbar zu machen. In zunächst kürzeren Zyklen von zwei Wochen werden Umsetzung und Ergebnisse sowie der Stand der Dinge diskutiert. Dabei bekommt neben dem "Wie" dem "Warum" eine entscheidende Bedeutung zu.

Der Vorteil für den Kunden: Bereits nach kurzen Zyklen werden Ergebnisse sichtbar, können bewertet und optimiert werden. Daraus ergibt sich ein Höchstmaß an Transparenz, da jeder Beteiligte zu jeder Zeit den aktuellen Projektstand sehen und darauf Einfluss nehmen kann. So wurde innerhalb der Projektdauer ein Serviceportal auf Basis von SAP Commerce aufgebaut, das komplett Horsch-spezifisch konzipiert und in SAP ERP integriert ist.

## **Umfangreiche Projektanforde**rungen – Sybit erfüllt Mission

"Aus den von Horsch formulierten Zielen ergaben sich für das Projekt zahlreiche Anforderungen", erzählt Mirko Gersbacher, Projektmanager SAP e-Business bei Sybit. "Neben dem Aufbau des Frontends als digitale Visitenkarte im Horsch-spezifischen Design, der Aufbereitung der Stammdaten und damit der Optimierung der Datenqualität



musste alle für die Händler relevanten Informationen zum Download bereitgestellt werden", so Gersbacher. "Dazu kam die Bereitstellung der Maschinen-relevanten Software-Updates über das Service-Portal und das Erfassen und Zuordnen aller existierenden Maschinen im System. Zudem musste SAP Commerce als Service-Portal implementiert und die nahtlose Integration in SAP ERP sichergestellt werden", berichtet der Sybit-Spezialist aus dem Projektverlauf. Der Rollout erfolgte Anfang 2019. In Deutschland sind nahezu alle Händler bereits am System angebunden. Der weltweite Rollout schließt sich nun nahtlos an.

Der SAP-Experte bei Horsch, Thomas Huber, ergänzt: "Wir haben während des Projekts auch intensiv an der Datenqualität gearbeitet. Jetzt sind wir soweit, dass Fehler bei einer Dateneingabe sofort entdeckt und Daten nicht doppelt gehalten werden."

### Serviceportal ermöglicht Händlern Selbstverwaltung ihrer Daten

Die Mission wurde erfüllt. Im neuen Horsch-Kundenportal stehen nun alle relevanten Unterlagen zum Download zur Verfügung. Anträge zur Registrierung von Maschinen oder für Meldungen bei Gewährleistungsfällen können von den Händlern jetzt eigenständig im Portal ausgeführt werden. "Das neue Kundenportal macht es jetzt möglich, dass die

Händler ihre Daten selbst verwalten," erklärt Service-Chef Weinmann. "Daraus folgt aber auch die Umkehrung von der Bringschuld von Horsch zur Holschuld durch die Händler", gibt er zu bedenken. Für alle Händler bedeute dies aber vor allem deutlich weniger Papieraufwand und eine Erleichterung nach dem Prinzip: "Sage mir, wer Du bist - und wir sagen dir, was wir von dir haben".

### Customer Experience der Händler deutlich gestärkt

Bei Horsch konnte durch das Serviceportal zudem eine signifikante Reduzierung des Telefonaufkommens im Kundenservice erreicht werden. Eine einfache Händler-Selektion im Portal erleichtert zudem die Steuerung von Kampagnen und das Erstellen von Reports. Neben der Händler-Selbstverwaltung steigern Kundendienstinformationen mit Anleitungen und Teilelisten, eine Maschinenpark-Verwaltung sowie der Zugriff auf den Ersatzteile-Katalog die Effizienz des Außendienstes sowie die Customer Experience der Händler. Diese Verbesserung des Kundenerlebnisses stärkt zudem die Kundenbindung.

"Unser Ziel, mit dem Kundenportal eine zentrale, digitale Stelle für alle Kundenprozesse zu realisieren, haben wir erreicht", zieht Weinmann ein positives Fazit. Und IT-Spezialist Huber ergänzt, dass das Service-Portal vollständig

nach Horsch aussehe und eine gelungene digitale Visitenkarte des Unternehmens abgebe.

#### Portal verändert die Berufsbilder im Service

Dass Digitalisierungsprojekte auch Auswirkungen auf die gesamte Organisation haben können, sieht man auch bei Horsch. Die Effizienzsteigerung und Zeitersparnis führten zu einer Verschiebung der Arbeitsinhalte der Servicemitarbeiter. So werden aus Mitarbeitern des Reklamationsmanagements nun Junior Process Manager. Diese Aufwertung der Arbeit von Erfassungs- zu Steuerungstätigkeiten fördert auch die Mitarbeiterbindung und -motivation. Und daraus ergeben sich auch neue Perspektiven für junge Mitarbeiter und ein interessantes Arbeitsfeld für potenzielle Bewerber.

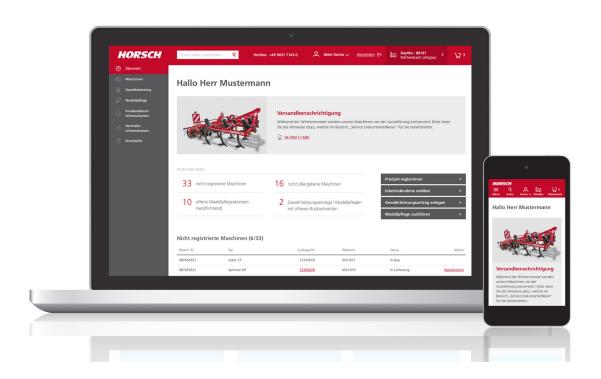
#### Freude über Effizienzsteigerung

"Als die ersten Händler damit gearbeitet haben, sind uns viele Steine vom Herzen gefallen", berichtet Christian Eichenseer, der das ganze Projekt als Projektleiter bei Horsch steuerte. "Die ersten 70 Anträge machten den Sinn unserer Arbeit deutlich. Alles läuft jetzt komplett ohne E-Mails. Die Anträge gehen direkt ins Portal ein. Anstelle eines Staus im E-Mail-Postfach arbeitet das System die Anträge automatisiert ab", so der Projektleiter, der sich auch über die konsistenten Daten freut, die nicht mehr nachbearbeitet werden müssen. "Bisher hat die Anlage eines Gewährleistungsfalls im System mindestens 10 Minuten in Anspruch genommen, da das Dokument über eine PDF Datei beantragt wurde und dann durch einen Mitarbeiter manuell ins System übertragen werden musste. Heute entfällt dieser Aufwand, da der Antrag direkt durch den Vertriebspartner über das Portal bereits im SAP-System erfolgt und auch Falscheingaben somit ausgeschlossen sind.", macht Eichenseer den Zeitgewinn deutlich.

# Die Farming Heroes erhalten positive Rückmeldungen

Von Seiten der Händler kommen viele positive Rückmeldungen zur Einführung des Kundenportals. "Schön, dass Horsch jetzt auch digital soweit ist", berichtet Service-Leiter Weinmann vom Feedback der Kunden.

Eine schöne Bestätigung für den Mut der "Farming Heros", wie sich die Schwandorfer gerne augenzwinkernd nennen. Denn auch die Überführung des Kundenservices in die digitale Welt wurde von Horsch "heldenhaft" durchgeführt.



Unser Ziel sind stets zufriedene Kunden. Mit dem Serviceportal steigern wir die Effizienz, verbessern den Informationsfluss und schaffen Transparenz. Zur Erreichung dieser Ziele hatten wir mit Sybit einen kompetenten Ansprechpartner, mit dem wir sehr vertrauensvoll zusammenarbeiten konnten. Die agile Vorgehensweise bei der Systemeinführung war immer transparent und die Projektfortschritte stets nachvollziehbar.

sagt Günter Weinmann, Bereichsleiter/Director Service & Parts bei HORSCH Maschinen



#### **HORSCH Maschinen GmbH**

Das Familienunternehmen HORSCH (www.horsch.com) wurde 1984 gegründet und ist einer der weltweit führenden Hersteller von moderner und innovativer Landtechnik. Das Unternehmen, mit Hauptsitz im bayerischen Schwandorf, hat weitere Niederlassungen in Deutschland und an internationalen Standorten. HORSCH steht für Hightech - Farming – Innovation und fertigt landtechnische Maschinen für die Bodenbearbeitung, Aussaat und den Pflanzenschutz in der modernen Landwirtschaft. Der Slogan "Landwirtschaft aus Leidenschaft" wird weltweit von allen rund 1.600 Mitarbeitern von der Produktion bis zur Geschäftsleitung aktiv gelebt und beschreibt das Handeln eines jeden einzelnen Mitarbeiters. HORSCH investiert sehr stark in seine Standorte im In- und Ausland.



# Über Sybit

#### CX - Kunden erreichen, gewinnen, begeistern!

Customer Experience ist einer der zentralen Differenzierungsfaktoren im Wettbewerb: Unternehmen, die die Bedürfnisse ihrer Kunden und Interessenten konsequent in den Mittelpunkt stellen, sind nachweislich erfolgreicher. Die Sybit GmbH ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als langjähriges SAP-Beratungshaus und Top 20-Digitalagentur in Deutschland entwickelt Sybit Lösungen, die sämtliche End-to-End-Prozesse der Customer Journey abbilden, vom Vertrieb über E-Commerce und Service bis hin zum Marketing.

Das Portfolio basiert auf der engagierten Arbeit hochqualifizierter Fachkräfte und umfasst die Prozessberatung von der Analyse und Strategieplanung über Design, Implementierung und tiefe Integration bis hin zu umfassenden Application Management Services auf Basis der SAP Customer Experience Lösungen. Die zugrundeliegende SAP Customer Experience Technologieplattform wird dabei als Frontend hin zum SAP ERP beziehungsweise SAP S/4HANA eingesetzt. Für eine performante und stets transparente Projektabwicklung setzt Sybit auf die Anwendung und Weiterentwicklung der agilen Projektmethodik.



Gegründet im Jahr 2000 beschäftigt das Unternehmen mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee und den Niederlassungen in Bielefeld, Hannover, Offenbach und Pforzheim heute über 270 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Mehr als 300 renommierte Kunden, vornehmlich Konzerne und weltweit agierende Mittelständler aus dem Maschinen-und Anlagenbau, der Konsumgüterindustrie und dem Automobilsektor vertrauen auf die Expertise des SAP Platinum Partners.

Seit August 2018 ist Sybit eine Tochter von NTT DATA Business Solutions, einem der weltweit führenden SAP-Beratungshäuser, welches mit 10.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in über 30 Ländern das SAP-Portfolio vollständig abdeckt.

# Haben Sie noch Fragen? Wir freuen uns über Ihre Kontaktanfrage!



Jennifer Bertsche Inside Sales Executive +49 (0)7732 9508-2000 sales@sybit.de

**Sybit GmbH** St.-Johannis-Str. 1-5 78315 Radolfzell www.sybit.de Wir unterstützen Sie gerne, sowohl bei den ersten Schritten vor einem Projektstart als auch bei Einführung, Integration, Schulung und Wartung. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf – für ein erfolgreiches Projekt.







CS-19Q1-002 | Stand: 20.03.2019