

## 135 Länder, eine Service-Plattform

Fachartikel



### Best Practice: Die Kundenplattform der Bühler Group

Wie der Technologiekonzern globale Service-Themen zentral bearbeitet

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 dem Schweizer Technologiekonzern Bühler eine Mammutaufgabe. Riesige Datenmengen, unterschiedliche Systeme, intransparente Prozesse: Das waren die Grundlagen. Heute hat Bühler eine Plattform

geschaffen, die durch optimale Prozesse Kundinnen und Kunden nachhaltig bindet. Automatische Ticketerstellung bei eingehenden E-Mails sowie Anfragen über das Kundenportal oder ein umfangreiches, automatisiertes Ticket Routing zum richtigen Team sind nur zwei von vielen Highlights des Service-Angebots von Bühler.

## Das Unternehmen

Milliarden Menschen kommen täglich mit Technologien des Schweizer Technologiekonzerns Bühler in Kontakt, um ihren Grundbedarf an Lebensmittel und Mobilität zu decken. Rund 65 Prozent des weltweit geernteten Weizens werden auf 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 und benutzen Smartphones, die mit Prozesstechnologien und -lösungen von Bühler hergestellt wurden. Kurzum: Das 1860 gegründete Familienunternehmen ist heute ein global agierender Hidden Champion – vor allem auch beim Thema Service-Digitalisierung.



# 12.800

Mitarbeitende

# 5 %

des Umsatzes investiert Bühler in Forschung & Entwicklung

# 20.000

Kunden weltweit im Bereich Service

# 98

Servicestationen weltweit

## SAP-Technologien im Einsatz



SAP Commerce  
(on Premise)



SAP C4C



SAP Service Cloud



SAP Hybris PCM

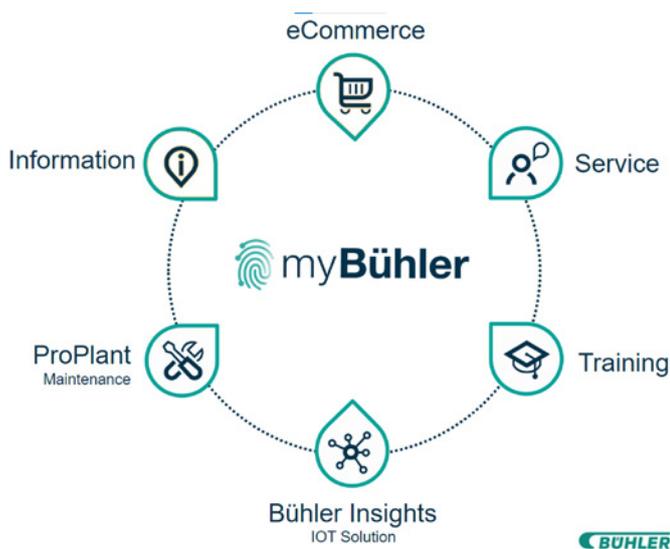
## Service im B2B

Wir kennen das aus dem privaten Shopping: Wir erwarten einen guten Kundenservice, der nicht nur aus einer Telefonnummer mit Warteschleife besteht. Das gilt auch im B2B. Werden Produkte und Dienstleistungen zunehmend vergleichbarer, wird der Kundenservice zum wahren Alleinstellungsmerkmal für eine Marke. Ein guter Kundenservice ist heute für jedes Unternehmen unverzichtbar und damit auch Lead-Generator und Umsatztreiber.

Mit seinem Kundenportal myBühler hat das Unternehmen ein Portal geschaffen, das exzellenten Service und Customer Experience auf allen Kanälen bietet. Kundinnen und Kunden haben zum Beispiel einfachen Zugriff auf alle Details zu ihren Maschinen, Bauteilen und Bestellungen. Im Help-Center finden sie einen komfortablen Überblick zu ihren Service-Anfragen sowie den Status der Bearbeitung.

## Digitalisierung bei Bühler

Das Projekt steht im Kontext der übergreifenden Digitalisierungs-Strategie von Bühler. Im Zentrum steht das Kundenportal myBühler, das mehr sein soll als ein Ersatzteile-Shop. Die Vision beinhaltet eine Vielzahl an Features – und Service ist ein entscheidender Teil davon.



## Aufbau eines Global Incident Managements

Es ist 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 Serviceanfragen. 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 meldete oder das Ticket manuell angelegt wurde.



## Das Ergebnis

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



6 Monate

Projektdauer in  
time and budget



1000 User

## 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

## Ausblick

- 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

Sybit Test Customer 1 (BUZ) | Estavayer-Le-Lac | Kunden-Nr.: 0013220010
Standort wechseln
Support kontaktieren
Deutsch
Maria Doe

myBühler
Mein Werk
Shop
Angebote
Aufträge
Hilfe

🔔 1
🛒 5

## Help-Center

[+ Service Ticket erstellen](#)

102 Ergebnisse

Kontaktgrund: Technisches Problem

Status	Ticket ID	Betreff	Maschinen-Nr.	Erstellungsdatum	Kontaktperson	Kontaktgrund
<span style="color: green;">✔</span> Fertiggestellt	285	Create new Ticket - Sybit Test Customer		15. Dez. 2020	Sybit Test Customer Sybit Test Customer 1	Technisches Problem
<span style="color: red;">⊖</span> Offen	286	Create new Ticket - Sybit Test Customer		15. Dez. 2020	Sybit Test Customer Sybit Test Customer 1	Technisches Problem
<span style="color: red;">⊖</span> Offen	287	Create new Ticket - Sybit Test Customer mit Login		15. Dez. 2020	Markus Keh	Technisches Problem
<span style="color: green;">✔</span> Fertiggestellt	286	Create new Ticket - Sybit Test Customer mit Login	10483537	15. Dez. 2020	Markus Keh	Technisches Problem
<span style="color: red;">⊖</span> Offen	287	Create new Ticket - Sybit Test Customer mit Login	10483537	15. Dez. 2020	undefined undefined	Technisches Problem
<span style="color: orange;">⊕</span> In Bearbeitung	289	Create new Ticket - Sybit Test Customer mit Login		15. Dez. 2020	Frédéric Breguet	Technisches Problem
<span style="color: orange;">⊕</span> In Bearbeitung	290	Komm wir machen doch einfach 80 Stellen		16. Dez. 2020	Markus Keh	Technisches Problem
<span style="color: green;">✔</span> Fertiggestellt	208	123456780012345678001234567800...	10483537	16. Dez. 2020	Markus Keh	Technisches Problem
<span style="color: red;">⊖</span> Offen	200	Create Ticket - Maschine	10483537	16. Dez. 2020	Sybit Test Customer Sybit Test Customer 1	Technisches Problem



## Autor

Als Content Marketing Managerin begleitet Sandra Pfanner die Projekte der Sybit – und kennt die Herausforderungen der Fachbereiche Sales, Marketing, Service und E-Business gut. Ihr Credo für erfolgreiches Marketing: Gutes Storytelling statt staubige Werbebotschaften. Als ausgebildete Journalistin weiß sie, zentrale Fragen zu stellen: Was bringt den Kunden die neue Lösung rund um die SAP Customer Experience Solutions wirklich?



**Sandra Pfanner**  
Content Marketing  
Manager

## 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 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.



ART-22Q4-001 | Stand: 02.09.2022

Bildnachweise:  
Photo by Pavan Trikutam on Unsplash  
Bühler Group