



Success Story

## Die digitale Transformation des Kundenservices

HORSCH bündelt seine Kunden-  
kommunikation in einem Serviceportal

**HORSCH**  
Landwirtschaft aus Leidenschaft

# Digitale Transformation bei HORSCH

**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.



# Das Projekt

## **Entlastung des Service-Teams von Routine-Aufgaben als Projekt-Treiber**

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

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

Mit dem Ziel der digitalen Transformation von wiederkehrenden Abläufen reagierte HORSCH auch auf die Wünsche seiner 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“*, sagt 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 Service-Portal 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 Günter Weinmann bei Planung und Umsetzung des Projekts von Thomas Huber, der als Projekt-Manager 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“*, sagt der Projekt-Manager. 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“*, ist Thomas 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 Projektverfahren 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 kommt neben dem „Wie“ dem „Warum“ eine entscheidende Bedeutung zu.

Der Vorteil für die 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 Service-Portal auf Basis von SAP Commerce aufgebaut, das komplett Horsch-spezifisch konzipiert und in SAP ERP integriert ist.

# Umfangreiche Projektanforderungen – 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 mussten alle für die Händler relevanten Informationen zum Download bereitgestellt werden“, erklärt Mirko 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 Roll-out erfolgte Anfang 2019. In Deutschland sind

nahezu alle Händler bereits am System angebunden. Der weltweite Roll-out 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 so weit, dass Fehler bei einer Dateneingabe sofort entdeckt und Daten nicht doppelt gehalten werden.“

## Service-Portal ermöglicht Händlern Selbstverwaltung ihrer Daten

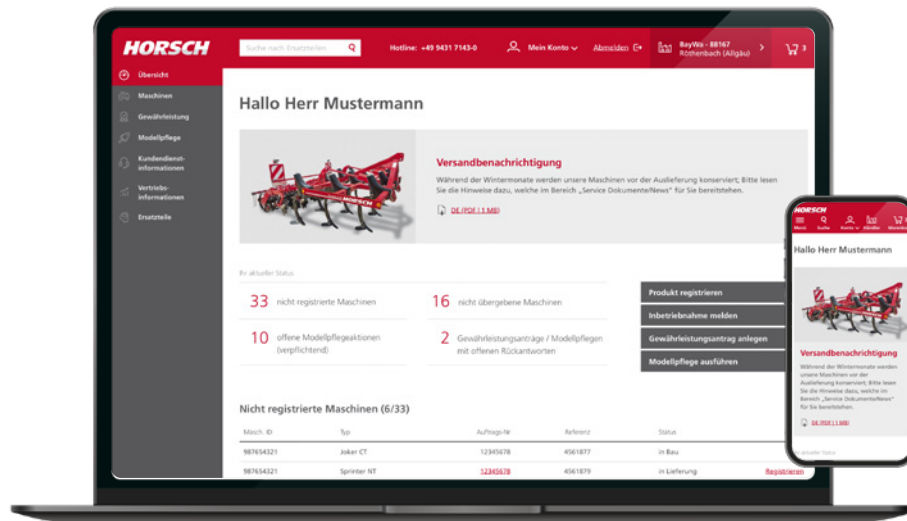
Die Mission wurde erfüllt: Im neuen Horsch-Kundenportal stehen nun alle relevanten Unterlagen zum Download zur Verfügung. Anträge zur Registrierung von Maschinen oder für Meldungen bei Gewährleistungsfällen können von den Händlern jetzt eigenständig im Portal ausge-

führt werden. „Das neue Kundenportal macht es jetzt möglich, dass die Händler ihre Daten selbst verwalten“, erklärt Service-Chef Günter Weinmann. „Daraus folgt aber auch die Umkehr der Bringschuld von Horsch zur Holschuld durch die Händler“, gibt er zu bedenken. Für alle Händler bedeute dies aber vor allem deutlich weniger Papieraufwand sowie 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 Service-Portal eine signifikante Reduzierung des Telefonaufkommens im Kunden-Service 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 außerdem die Kundenbindung.

„Unser Ziel, mit dem Kundenportal eine zentrale, digitale Stelle für alle Kundenprozesse zu realisieren, haben wir erreicht“, zieht Günter Weinmann ein positives Fazit. Und IT-Spezialist Thomas 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 bei Horsch. Die Effizienzsteigerung und Zeitersparnis führten zu einer Verschiebung der Arbeitsinhalte der Service-Mitarbeiter. So werden aus Mitarbeitern des Reklamations-Managements 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“,* berichtet 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 zehn Minuten in Anspruch genommen, da das Dokument über eine PDF Datei beantragt 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“,* verdeutlicht Christian Eichenseer den Zeitgewinn.

## Die Farming Heroes erhalten positive Rückmeldungen

Von Seiten der Händler kommen viele positive Rückmeldungen zur Einführung des Kundenportals. *„Schön, dass Horsch jetzt auch digital so weit ist“,* gibt Service-Leiter Günter Weinmann ein Feedback der Kunden wieder.

Eine schöne Bestätigung für den Mut der „Farming Heroes“, wie sich die Schwandorfer gerne augenzwinkernd nennen. Denn auch die Überführung des Kunden-Services in die digitale Welt wurde von Horsch „heldenhaft“ durchgeführt.



*„Unser Ziel sind stets zufriedene Kunden. Mit dem Service-Portal 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.“*

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

# 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