



Success Story

Ganzheitliche Orientierung am Kunden

Wie ein Maschinenbauer Vertrieb,
Service und Commerce harmonisiert

Das Unternehmen

MULTIVAC ist ein global agierender, mittelständischer Hersteller von Verpackungsmaschinen für Lebensmittel, Life-Science- und Healthcare-Produkte.

Neben dem Hauptsitz in Deutschland produzieren und vertreiben über 85 Tochtergesellschaften in 140 Ländern unterschiedlichste Verpackungstechnologien, Automatisierungslösungen, Etikettier- und Qualitätskontrollsysteme. Auf allen Kontinenten dieser Welt stellt eine umfangreiche Service-Flotte die maximale Nutzbarkeit der installierten MULTIVAC-Maschinen sicher. Das Kundenmanagement ist in einer solchen Umgebung hoch komplex und verzahnt. Deshalb entschied sich das Unternehmen, alle kundenorientierten Prozesse vom Vertrieb über eCommerce bis zum Service mit den SAP-Customer-Experience-Lösungen zu vereinheitlichen und damit auf ein ganz neues Level zu heben. Mit SYBIT als Partner ist aus dem Projekt ein Paradebeispiel für zukunftsfähige, digitale Kundenprozesse geworden.



Das Projekt

Ausgangspunkt

Ein in die Jahre gekommenes Kundenportal, ein CRM on-premise und im Service-Bereich eine eigene Lösung: MULTIVACs digitale Infrastruktur funktionierte, war aber nicht mehr zukunftsfähig. Um die Wettbewerbsfähigkeit zu sichern und technologisch am Puls der Zeit zu bleiben, entschied sich MULTIVAC konsequent für den Weg in die Cloud. Im Service-Bereich waren die Anforderungen entsprechend klar: eine bessere Anbindung an mobile Endgeräte, effizientere Einsatzplanung, Optimierung der Technikereinsätze und insgesamt schlankere und einfachere Prozesse. Auch im Vertrieb standen Transparenz und Effizienz ganz oben auf der Wunschliste: die Verfügbarkeit der Sales-Lösung sollte immer gegeben sein, die Qualität der Daten steigen und besser erkennbar sein, welche Chancen der Markt gerade bietet. Zusätzlich sollte die Zusammenarbeit von Vertrieb und Service mit dem Back-Office verbessert werden. Im Bereich eCommerce zeigte sich ein ähnliches Bild: MULTIVAC wollte sich weiterentwickeln, ein Cloud-Produkt mit mehr Schnittstellen, Funktionalitäten und einer offenen Infrastruktur.

MULTIVAC Sepp Hagggenmüller SE & Co. KG



Maschinenbau



Hauptsitz: Wolfertschwenden



6.500 Mitarbeitende



**Eingesetzte Lösungen:
SAP CX Sales, SAP CX Service/FSM,
SAP CX Commerce**

Einführung SAP CX Sales

Intern für alle die gleichen Zugriffsmöglichkeiten auf Kundendaten ermöglichen. Bessere Dokumentation und Transparenz schaffen. Prozesse optimieren. Usability und Akzeptanz erhöhen. All das erreicht MULTIVAC mit der neuen SAP-CX-Sales-Lösung. Sie wurde im ersten Pilotland in sechs Monaten gemeinsam mit SYBIT eingeführt und dann weltweit in mehreren Clustern ausgerollt.

Highlights

- 1.200 Nutzer
- Aktivitäten, Leads, Opportunity- und Pipelinemanagement
- Sonderlösung für Maschinenkonfiguration
- Passgenaues Angebotsmanagement: Angebote können aus SAP CX Sales heraus erzeugt und mittels einer Schnittstelle zu Word global in einheitlichen Templates ausgefüllt werden
- Jedes Land kann Sales nutzen, auch wenn es kein SAP ERP hat
- Mehrwert für das Produktmanagement: System zeigt, welche Produkte gut verkauft werden und wie Wettbewerbsmaschinen im Markt performen

Einführung SAP CX FSM

Ein besseres Tool für Einsatzplaner und Techniker. Mobilfähig. Hoher Nutzen bei überschaubarem Implementierungsaufwand. Dazu die Funktionalitäten des bisherigen Systems beibehalten. Mit Einführung der SAP-FSM-Lösung erfüllte sich MULTIVAC nicht nur diese Wünsche, sondern wurde mit SYBIT gemeinsam zum Pionier: Die bereits 2019 eingeführte SAP-Lösung war zu diesem Zeitpunkt brandneu.

Highlights

- 800 - 1.000 User
- Vorreiterrolle: MULTIVAC und SYBIT schaffen erstmalig Anbindung der C4C-Lösung als Ticketing-Tool an die FSM-Lösung
- SAP CX FSM ermöglicht Effizienzsteigerungen, Kostensenkungen und einen besseren Fokus auf das Umsatzgeschäft Service
- Zukunftsfähigkeit gesichert, da Funktionen ständig erweitert werden
- Einfachere, attraktivere Nutzung für Techniker und Planer

„Das Projekt hat definitiv von der Expertise auf beiden Seiten gelebt. Da konnte man auf ein breites Fundament an vorhandenem Wissen und Skills aufbauen. Die agile Projektmethodik hat das Ganze dann sicher ins Ziel getragen. Die Kombination aus agil und remote hat bei MULTIVAC und SYBIT hervorragend funktioniert und war sicherlich entscheidend für den Projekterfolg.“

Dominik Rotter, Competence Lead Business Models & Processes

Einführung SAP CX Commerce

Einen modernen Nachfolger für das bestehende Kundenportal, technisch und in Sachen UX state-of-the-art. Erweiterung der Funktionalitäten. Mobilfähig. Höhere Stabilität und Geschwindigkeit. Mit SAP CX Commerce schaffen MULTIVAC und SYBIT ein Kundenportal mit Zukunft.

Highlights

- 7 Entwickler, 5 Standorte, 1 Jahr, vollständig remote durchgeführt
- Höhere Geschwindigkeit: reduzierte Abrufe im ERP, weil nicht für jede Funktion ein synchroner Aufruf nötig ist
- B2C-Erlebnis: Custom UI, Übersicht über Bestellungen, Angebote und aktuelle Services, inklusive Benachrichtigungspanel
- Ersatzteileshop: Warenkorb zeigt Preis und Verfügbarkeit, erfasst automatisch die Seriennummern genutzter Maschinen, Notfallmodus für dringende Bestellungen
- Maschinenverwaltung im Self-Service: Überblick über den Maschinenpark inkl. Details über Software und Standort, alle Dokumente inkl. Wartungs- und Garantieverträge online verfügbar, User können neue Verträge anfragen, Service-Tickets erstellen und passende Ersatzteile bestellen
- Neuer Einstiegspunkt für Smart Services: Im Portal können live Maschinendaten wie Produktionsgut, Auslastung, zeitliche Abläufe oder Fehlermeldungen eingesehen werden
- Proaktiv: Kunden und Benutzergruppen können auf neue Produkte oder Smart Services aufmerksam gemacht werden (z. B. durch Notifications per SMS)

Fazit

Mit den SAP Customer Experience Lösungen schafft es MULTIVAC, die kundenorientierten Prozesse einer weltweit vertretenen Gruppe zu harmonisieren, die Customer Journey besser zu steuern und sich technologisch für die Zukunft aufzustellen. Mit optimaler Informationsbereitstellung, Online-Services weit über das gewohnte Maß hinaus und effizientem Kundendatenmanagement steigert das Unternehmen die Kundenzufriedenheit und die eigene Handlungsgeschwindigkeit spürbar. Entscheidend für den Erfolg dieses umfassenden CX-Projekts war die enge und voll transparente Zusammenarbeit von MULTIVAC und SYBIT. Auf beiden Seiten waren erfahrende Experten an Bord, die eine hohe Einsatzbereitschaft auch für neue Tools mitbrachten. Das Ergebnis: Die Projekte liefen vollständig nach Plan, teilweise sogar unter Budget.

„MULTIVAC hat durch die SAP Customer Experience Lösungen ein neues Level in seinen Kundenbeziehungen erreicht. Wir können unsere Kunden jetzt ganzheitlich betrachten und dabei auf ein Toolset zurückgreifen, das erweiterbar und zukunftsfähig ist.“

In der Umsetzung ist SYBIT immer ein Top-Partner gewesen, das Projekt war ein kompletter Erfolg: im Kostenrahmen, immer eine konstruktive Zusammenarbeit und eine sehr hohe fachliche Expertise auf beiden Seiten.“

Markus Frey, Gruppenleiter CRM Applikationen

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