

**SYBIT**

Scaling healthcare innovation globally.



Success Story

## **Kundenportal der Zukunft**

 **TECAN.**

# Ausgangslage

**Der Name Tecan steht insbesondere für automatisierte Labortechnik. Sowohl bei den Produkten als auch beim Service steht der Kunde im Zentrum. Damit das Technologieunternehmen künftig noch spezifischer auf Kundenbedürfnisse eingehen kann, setzt es unter anderem auf eine digitale Kundenplattform.**

„Scaling healthcare innovation globally“, die „Globale Skalierung von Innovationen im Gesundheitswesen“ – ihrem Ziel ist die internationale Technologiegruppe Tecan näher denn je. Von den regelmässigen Produktinnovationen über aufsehenerregende Projekte bis zum Kundenservice setzt das Schweizer Unternehmen mit derzeit über 20 Standorten weltweit hohe Standards. Das neuste Produkt aus dem Hause Tecan verspricht, den Aufwand für die Probenaufbereitung bei der Gensequenzierung in Laboren von einem Tag auf wenige Minuten zu reduzieren. Das Prinzip sei dasselbe wie bei Nespresso-Kaffee: Das Gerät wird befüllt und das Resultat wird in kürzester Zeit mit stets identisch hoher Qualität geliefert. Daher auch der treffende Produktname „Magic Prep“.

## **Best Practice für den Commerce**

Hohe Standards in allen Bereichen erfordern effiziente Prozesse. Deshalb, sagt Ina Kaiser, Senior IT Project Manager bei Tecan, vertraut der Marktführer auf Best Practices. *„Vom ERP- über das CRM-System bis zur Komplettlösung für den globalen Handel nutzen wir die erprobten Prozesse von SAP. Als eines unserer Hauptsysteme erlaubt uns SAP, die notwendigen Erweiterungen zu realisieren, damit wir unsere Ziele erreichen.“* Neben der erfolgreichen Implementierung eines neuen, SAP-basierten Systems für den Servicebereich wurde auch im Bereich eCommerce aufgerüstet. *„Unsere Kundinnen und Kunden sind stets im Zentrum unserer Entscheidungen. Neben einzelnen Produkten, bieten wir unseren Kunden ganzheitliche Lösungen an. Deshalb entwickelten wir einen globalen State-of-the-Art-Webshop.“*



# Zielsetzung

Tecan hatte bereits einen Webshop im Einsatz, allerdings ausschliesslich für Kundinnen und Kunden in den USA. Die Aufwände für den ehemaligen Webshop sprengten je länger, je mehr den Rahmen. Zusätzlich bot die Lösung keine Möglichkeit einer weltweiten Nutzung. *„Weder die Verknüpfung mit Kundenstammdaten noch die Integration zu bestehenden Produktdaten war vorhanden. Jede Bestellung musste manuell in das ERP-System übertragen werden. Dementsprechend hoch war der zeitliche Aufwand für die Datenpflege und Erfassung von Bestellungen“*, erinnert sich Ina Kaiser. Die Vision war klar: Ein Webshop sollte entstehen, der direkt mit dem ERP-System verknüpft ist. Zudem sollte das System skalierbar sein, damit neben Kunden aus den USA auch der europäische Markt bedient werden kann. Das Produkt-Portfolio sollte erweiterbar sein, damit Kunden auf das komplette Tecan-Angebot zugreifen können. Ein breites Angebot, von Verbrauchsmaterialien wie Pipetten-Spritzen über Reagenzien und Kits bis hin zu spezifischen Instrumenten, steht den Kunden zur Auswahl. *„Wir planten ein cloudbasiertes eCommerce-System aus einem Guss.“*

## Basis für Produktkonfigurator

Zudem zielte man mit der Neuerung auf die Stärkung des Kundenservices und der Berücksichtigung individueller Kundenbedürfnisse ab. Die Mehrheit der Tecan-Produkte bedarf einer umfassenden Beratung, grosse Instrumente müssen konfiguriert werden. *„Eine Vision für die Zukunft ist, dass unsere Verkaufs-Teams via Konfigurator im Webshop Tecan-Instrumente gemeinsam mit dem Kunden am PC konfigurieren können“*, so Ina Kaiser.

## Internationale und regionale Anpassung

Eine weitere Herausforderung für den globalen Vertrieb in der Life-Science-Industrie und Diagnostikbranche besteht darin, dass nicht alle Produkte in allen Ländern angeboten werden dürfen. Dies konnte im ehemaligen Kundenshop von Tecan nicht abgebildet werden. *„Der neue Webshop sollte regionale Regulatorien berücksichtigen sowie auch länderspezifische Anforderungen abbilden, wie etwa steuerliche Vorgaben.“*

# Lösung

Mit SAP Commerce Cloud schuf Tecan die Basis für eine durchgängige digitale Kundenplattform. Am 26. Mai 2021 wurde das Portal an sämtlichen US-Standorten ausgerollt. Eine erste Bestellung ging kurz darauf ein – ein grosser Moment, wie sich Ina Kaiser erinnert. *„Man arbeitet lange auf dieses Ziel hin. Zu sehen, dass das Endprodukt gut bei den Kunden ankommt, ist sehr schön.“* US-amerikanische Kundinnen und Kunden nutzen den neuen Webshop mittlerweile regelmässig. 2022 wurde auch der Rollout in Europa mit total elf länderspezifischen Webshops realisiert.

## Mehr als ein Webshop

Bei der Planung und Implementierung wurde Tecan vom SAP-Partner SYBIT unterstützt. *„SYBIT überzeugte uns mit einem breiten und erfolgreichen Referenzportfolio. Zudem kannten diverse Projektbeteiligte unsere komplexe Systemlandschaft bereits. Dies, kombiniert mit einer äusserst agilen Methodik, trug dazu bei, dass wir die Implementierung innerhalb des Zeit- und Kostenbudgets abschliessen konnten.“*

Weiter arbeitet SYBIT nach dem Grundsatz, dass der Kunde bei allen Überlegungen im Mittelpunkt steht. *„User Experience war von Anfang an das Herzstück des Projektes. Intuitive Such- und Filterfunktionen standen im Fokus für das Design des neuen Webshops. Zudem haben Kunden heute die Möglichkeit, direkt im Onlineshop eine Offertenanfrage für Produkte zu platzieren, welche aktuell keine direkte Bestellmöglichkeit bieten. Gleichzeitig schlägt das System ähnliche Produkte vor.“*

# Nutzen

SAP Commerce Cloud erfüllt modernste Anforderungen. Produkt- und Kundenstammdaten werden über eine Schnittstelle aus dem Backend gezogen. Bestellungen wiederum werden direkt in das ERP-System übertragen. Wo früher für jede Bestellung eine manuelle Dateneingabe ins ERP-System erforderlich war, funktioniert heute dank nahtlosen End-to-End-Prozessen alles automatisch. *„Unser Backoffice und das Verkaufsteam können die neu gewonnene Zeit in wertschöpfende Themen investieren, wie etwa die Bearbeitung von komplexen Kundenanfragen. Der Kundenservice gewinnt so zusätzlich an Qualität“*, so Ina Kaiser.

## **Bestellprozess vereinfacht**

Versandkosten werden via Schnittstellen zum Lieferdienst direkt ermittelt, wodurch der Kunde die Möglichkeit hat, die von ihm bevorzugte Versandmethode unter voller Kostentransparenz zu wählen. *„Jeder Tecan-Kunde gelangt mittels einfachem Login zu seinem Profil, in dem er selbständig Aufträge platzieren, Preise einsehen und seine Lieferungen verfolgen kann.“* Dank der Übersicht zur Verfügbarkeit hat der Kunde heute zudem kürzere Wartezeiten oder kann auf vorgeschlagene ähnliche Produkte zurückgreifen.

## **Ganzheitlicher Kundenservice**

Es entstand eine kundenzentrierte Plattform, die mehr als nur den Produktverkauf unterstützt. *„Auf der E-Commerce-Plattform ist ein weitgreifendes Produktportfolio zu finden. Neben Verbrauchsmaterialien und Smart Consumables können auch Reagenzien und definierte Instrumente erworben werden. In Zukunft soll das Portfolio um weitere Angebote, wie zum Beispiel Schulungen oder auch Spareparts erweitert werden, was sowohl einen grossen Nutzen für unsere Kunden bietet wie auch Wachstum für Tecan bedeutet.“* „Scaling healthcare innovation globally“ scheint zum Greifen nah.



# 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](mailto:sales@sybit.de)

Sybit GmbH  
St.-Johannis-Str. 1-5  
78315 Radolfzell  
[www.sybit.com](http://www.sybit.com)