

SYBIT



Success Story

Do it yourself - mit der richtigen Unterstützung



Das Unternehmen

Bei diesem Namen schlägt das Herz aller Do-it-yourself-Handwerker höher: wolcraft.

Das Familienunternehmen ist Hersteller und Anbieter von Werkzeugen und Elektrowerkzeug-Zubehör und gilt als Mitbegründer und Impulsgeber der deutschen DIY-Branche. Mit einem Exportanteil von 66 Prozent ist wolcraft ein international agierendes Unternehmen mit eigenen Vertriebsmitarbeitern in vielen europäischen Ländern sowie zahlreichen Handels- bzw. Distributionspartnern weltweit. Die interne IT von wolcraft stand vor der Herausforderung, die Infrastruktur dem ständigen Wandel neuer Markt- und Unternehmensanforderungen anzupassen und immer flexibel auf die Bedürfnisse der Fachbereiche zu reagieren. Darum setzt wolcraft auf die Pflege der CRM-Systemlandschaft mit SYBIT.



Das Projekt

Application Management Services - Dienstleistungen im Bereich SAP Sales Cloud

- Betreuung von Anwendungen
- Entwicklung
- Customizing
- Reporting
- Beratung

Ausgangslage

wolfcraft verkauft insgesamt mehr als 3.000 Artikel auf der ganzen Welt – in Baumärkten, Fachgeschäften und online über Plattformen wie Globus oder Amazon. „*In unserer IT-Landschaft haben wir unglaublich viele Behelfslösungen und müssen schnell auf die gestiegenen Ansprüche und Anfragen von Kunden reagieren – zum Beispiel bei der Verrechnung von Waren*“, erklärt Oliver Bouhs, Head of Customer Service Germany bei wolfcraft.

Das Unternehmen entschied sich für die Einführung der SAP Sales Cloud, um die Prozesse in der globalen Vertriebslandschaft zu harmonisieren. „*Allerdings weit abseits vom Standard*“, so Bouhs. „*Wir müssen das System immer wieder an unsere Bedürfnisse anpassen und brauchen schnelle Lösungen.*“ Hier kommt das SYBIT-Team des Application Management Services (AMS) ins Spiel. „*SYBIT unterstützt uns perfekt dabei, die Leistungen unseres Systems auszuschöpfen. Das könnten wir in diesem Umfang mit unseren eigenen Ressourcen nicht leisten*“, sagt Bouhs.

Umfangreiche Systemlandschaften benötigen Pflege, Integration und stetige Optimierung. Das AMS-Team der

SYBIT um Carola Henze unterstützt wolfcraft bei Service- und Support-Leistungen. „*Wir haben schnell gemerkt: Die kennen sich beim Thema SAP und Sales Cloud sehr gut aus*“, begründet Oliver Bouhs die Entscheidung für SYBIT als Partner. Im Fokus stehen die Harmonisierung und Optimierung der Prozesse.

- Weiterentwicklung von Unternehmenslösungen
- Customizing, z. B.: neuer Kundenreiter zur Erfassung von Werkzeug-Präsentationsflächen
- Proaktives Monitoring: Prüfung auf Fehlermeldungen, Einleitung der notwendigen Maßnahmen
- Beratung, z. B. Einordnung neuer SAP-Releases
- Monatliches Reporting zu Tickets
- Unterstützung beim Roll-out der SAP Sales Cloud

Zusammenarbeit mit Key-User-Konzept

In zweiwöchigem Rhythmus stimmt sich das SYBIT AMS-Team mit dem wolfcraft-Team über neue Anforderungen ab. Tickets werden über das agile Projektmanagement-Tool Jira angelegt, um einen transparenten Überblick über alle Aktivitäten zu haben. Einzelne Anforderungen werden aber auch telefonisch oder per E-Mail abgestimmt. „*Wir haben feste Ansprechpartner, keinen anonymen Kunden-Chatbot*“, bemerkt Carola Henze, Leiterin des SYBIT AMS-Teams. „*Gleichzeitig haben auch wir feste Ansprechpartner bei wolfcraft. Das funktioniert sehr gut.*“ Auch Oliver Bouhs schätzt die strukturierte Zusammenarbeit.

Mehrwerte für wolfcraft

- Reduktion der Komplexität für die eigene IT-Abteilung
- Prozessoptimierung
- kalkulierbare Kosten, wettbewerbsorientierte IT-Landschaft (inklusive Support)
- Höhere User-Akzeptanz des Systems

wolfcraft



Handwerkzeuge und Projektlösungen



Hauptsitz: Kempenich



700 Mitarbeitende



Eingesetzte Lösungen:
SAP Sales Cloud

Ausblick auf weitere Projekte und Zusammenarbeit

„SYBIT war für uns von Anfang an kein Dienstleister, der nur Incidents, Service Requests oder Changes bearbeitet“, bemerkt Oliver Bouhs. „Die Kollegen wurden schnell auch zu strategischen Partnern auf der Suche nach Optimierungspotenzialen.“

Daraus entwickelte sich ein Innovationsfahrplan mit strategischen Ambitionen:

- weiterer Ausbau der SAP Sales Cloud Lösung
- Internationale Roll-outs



„Wir sind täglich für unsere Kunden da und halten deren Applikationen am Laufen. So werden die Investitionen in deren Systeme gesichert und die ständige Weiterentwicklung nimmt alle Anwender und deren Bedürfnisse mit – so bleibt das System lebendig und passt immer zu den Unternehmensprozessen.“

Carola Henze, Head of AMS, SYBIT



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