

## Customer Experience bei MULTIVAC

### Case Study



### Ganzheitliche Orientierung am Kunden

#### Wie ein Maschinenbauer Vertrieb, Service und Commerce harmonisiert

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 Commerce bis zum Service mit den SAP Customer Experience Lösungen zu vereinheitlichen und damit auf ein ganz neues Level zu heben. Mit der Sybit als Partner ist aus dem Projekt ein Paradebeispiel für zukunftsfähige, digitale Kundenprozesse geworden.

## Short Facts



<b>Unternehmen:</b>	MULTIVAC Sepp Haggenmüller SE & Co. KG
<b>Hauptsitz:</b>	Wolfertschwenden
<b>Branche:</b>	Maschinenbau
<b>Mitarbeiter:</b>	6.500
<b>Lösungen:</b>	SAP CX Sales, SAP CX Service/ FSM, SAP CX Commerce



## 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: 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 Commerce zeigte sich ein ähnliches Bild: MULTIVAC wollte sich weiterentwickeln, ein Cloud-Produkt mit mehr Schnittstellen, Funktionalitäten und einer offenen Infrastruktur.

## Projektdetails

### 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

- 1200 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 sie kein SAP ERP haben
- 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 der Einführung der SAP CX 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

- 800-1000 User
- Vorreiterrolle: MULTIVAC und Sybit schafften erstmalig Anbindung der C4C Lösung als Ticketing-Tool an die FSM Lösung
- SAP CX FSM ermöglicht Effizienzsteigerung, Kostensenkung und besseren Fokus auf 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, mit 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, 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
- Pro-aktiv: 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 Board, 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 den 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 konstruktive Zusammenarbeit und eine sehr hohe fachliche Expertise auf beiden Seiten.“

**Markus Frey**, Gruppenleiter CRM Applikationen

## MULTIVAC

MULTIVAC ist ein weltweit führender Hersteller von integrierten Verpackungslösungen. Neben der Herstellung von Verpackungsmaschinen liegt der Fokus auch auf Lösungen für das Verarbeiten und Schneiden, für das Kennzeichnen und Etikettieren sowie für die Qualitätsinspektion und Handhabung von Produkten. Die Marktposition des Unternehmens basiert auf innovativer Spitzentechnologie, einem umfassenden Produktportfolio sowie langjähriger Expertise und Erfahrung.



## Sybit

Sybit ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als SAP Platinum Partner und Top 20-Digitalagentur in Deutschland entwickelt Sybit Lösungen, die sämtliche End-to-End-Prozesse der Customer Journey abbilden. Mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee beschäftigt Sybit über 200 Mitarbeiter. Über 300 Konzerne und weltweit agierende mittelständische Unternehmen vertrauen auf die Expertise des SAP-Beratungshauses.

## Haben Sie noch Fragen? Wir freuen uns über Ihre Kontaktanfrage!



**Jennifer Bertsche**  
Inside Sales Executive  
+49 (0)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.



CS-19Q3-001 | Stand: 12.06.2020

Bildnachweise:  
MULTIVAC