

## Internationales Change Management bei KHS

### Case Study



### **KHS schafft globale Begeisterung für neue Kundenprozesse**

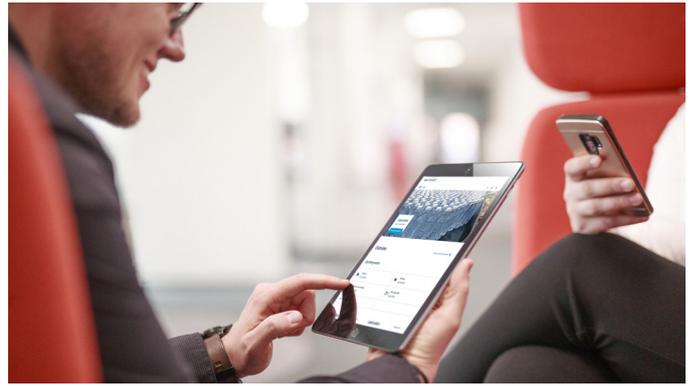
#### Weltweit erfolgreiche Digitalisierung im E-Commerce und Service dank gezieltem Change Management

Wie lassen sich neue, digitale Services in einem weltweit agierenden Konzern nachhaltig erfolgreich einführen? Wie werden Digitalisierungsprojekte zum Erfolg, wenn sie Kundschaft und Belegschaft gleichermaßen betreffen – und das in einem internationalen Umfeld? Die KHS Gruppe stand vor genau diesen Fragen, mit einem ambitionierten Ziel: die Einführung einer globalen E-Commerce-Lösung und die digitale Neuausrichtung der Kundenserviceprozesse. KHS zählt weltweit zu den führenden Herstellern von Abfüll- und Verpackungsanlagen für die Getränke-,

Food- und Non-Food-Industrie. An mehr als 70 Standorten weltweit verkauft die Gruppe ihre Maschinen, berät, optimiert und entwickelt neue Lösungen für den gesamten Lebenszyklus der Anlagen. Ein komplexes Szenario für das Digitalisierungsvorhaben des Unternehmens. Gemeinsam mit Sybit und dem passenden Change Management schaffte das Unternehmen dann weit mehr als die Implementierung digitaler Tools. Sie schafften Begeisterung für neue Prozesse.



<b>Unternehmen:</b>	KHS Gruppe
<b>Hauptsitz:</b>	Dortmund
<b>Branche:</b>	Maschinenbau
<b>Angestellte:</b>	5.149 (2019)
<b>Umsatz:</b>	1,26 Milliarden (2019)
<b>Lösungen:</b>	SAP CX Commerce, SAP CX Service
<b>Web:</b>	www.khs.com



## Ausgangspunkt

KHS nutzte lange Zeit eine klassische E-Commerce Lösung, mit der Kunden per Webshop Ersatzteile anfragen und bestellen konnten. Diese Lösung war mit den Jahren an viele Grenzen gestoßen. Einerseits hatte sie keinen modernen Funktionsumfang mehr. Andererseits war die Altlösung limitiert auf Kunden, die mit der KHS GmbH aus Deutschland Kontakt hatten. Das Ziel des Unternehmens, allen Kunden ein State-of-the-Art Erlebnis zu bieten – vor allem auch den internationalen –, konnte so nicht mehr realisiert werden. KHS entschied sich folgerichtig, den reinen Ersatzteleshop mit einem ganzheitlichen, globalen Kunden- und Serviceportal aufbauend auf SAP CX Commerce abzulösen. Parallel dazu sollte SAP CX Service eingeführt werden, ein System, das auch die Funktionalitäten des Portals stützt. Vor allem durch diese Anbindung würden sich viele interne Prozesse und tägliche Routinen ändern, speziell für das Ordermanagement von KHS. Diese tiefgreifenden Prozessänderungen waren einer der Hauptgründe, warum sich KHS entschied, die Projekte mit Sybit umzusetzen und die Veränderung ganzheitlich durch Change Management

begleiten zu lassen. Ein weiterer, wichtiger Grund sind die Strukturen des Unternehmens und die bei rund 5000 Angestellten komplexe Hierarchieebene. KHS hat in Deutschland fünf, weltweit circa 70 Standorte. Folglich müssen bei einem digitalen Wandel dieser Größe insbesondere die kulturellen Unterschiede und die unterschiedlichen Bedürfnisse der Belegschaft berücksichtigt werden. Das Change Management der Sybit macht sich zum Ziel, die unterschiedlichen Stakeholder des Projekts zu erreichen, verschiedene Mitarbeiter aktiv in den noch immer andauernden Veränderungsprozess einzubeziehen und mittels bewährter Techniken die Veränderung erfolgreich zu begleiten. Dem Unternehmen ist klar: Digitalisierungsprojekte weltweit umzusetzen gelingt nur dann, wenn die Menschen, die die Tools bedienen, bestmöglich involviert sind und die Kommunikation transparent und einheitlich ist. KHS will all das nicht dem Zufall überlassen und den Wandel von Anfang an proaktiv mit Change Management begleiten.

## Projektdetails

- Nach knapp einem Jahr beide Lösungen, SAP CX Commerce und SAP CX Service, in der deutschen Organisation live
- Schritt für Schritt werden Gesellschaft für Gesellschaft mit beiden Komponenten ausgestattet
- Paralleler Aufbau von Commerce- und Service-Komponenten und Key-Usern in beiden Bereichen
- Iteratives Vorgehen mit Scrum-Methodik bis zum Go-Live
- Noch vor den Implementierungsphasen wurden nationale und internationale Change Management Teams aufgesetzt
- Pro Legal Entity begleiten in den Auslandsgesellschaften 1-4 Change Agents das Projekt, in Deutschland sind es ca. 20

## Ablauf Change Management



## Ergebnisse und Highlights

### Hohe Akzeptanz in herausforderndem Umfeld geschaffen:

Die Akzeptanz, das Verständnis und die Involvierung der Mitarbeiter konnte bereits vor Go-live der Software durch das Change Management erfolgreich angestoßen und begleitet werden.

### Tandems aus Key-Usern und Change Agents entscheidender Erfolgsfaktor:

Die Anwender haben durch Key User und Change Agents jederzeit einen Ansprechpartner, was Vertrauen und Transparenz spürbar fördert. Die proaktive, frühzeitige Einbindung der Key User sorgt für eine schnellere Einführung und hohe Akzeptanz des Systems. Weil Key User in kleiner Runde regelmäßig Tests durchführen, kann dem breiten Nutzerkreis ein optimiertes System vorgestellt werden.

### Change Management sorgt für spürbare Ergebnisse:

Durch eine sehr enge Zusammenarbeit schaffen KHS und Sybit mehr als die gemeinsame Implementierung von SAP CX Commerce und Service. Sie schaffen auf globaler Ebene eine breite Akzeptanz für die Software- und Prozessänderungen und für Change Management als integralen Bestandteil von Digitalisierungsprojekten.

### Ganze Bandbreite an Maßnahmen eingesetzt:

Stakeholderanalysen, Kommunikationspläne, Dokumentation, FAQs, interaktive Workshops, Change Agent Teams für jeden Standort des Unternehmens, Stimmungsbarometer, Feedbackinterviews, Change Calls und vieles mehr.

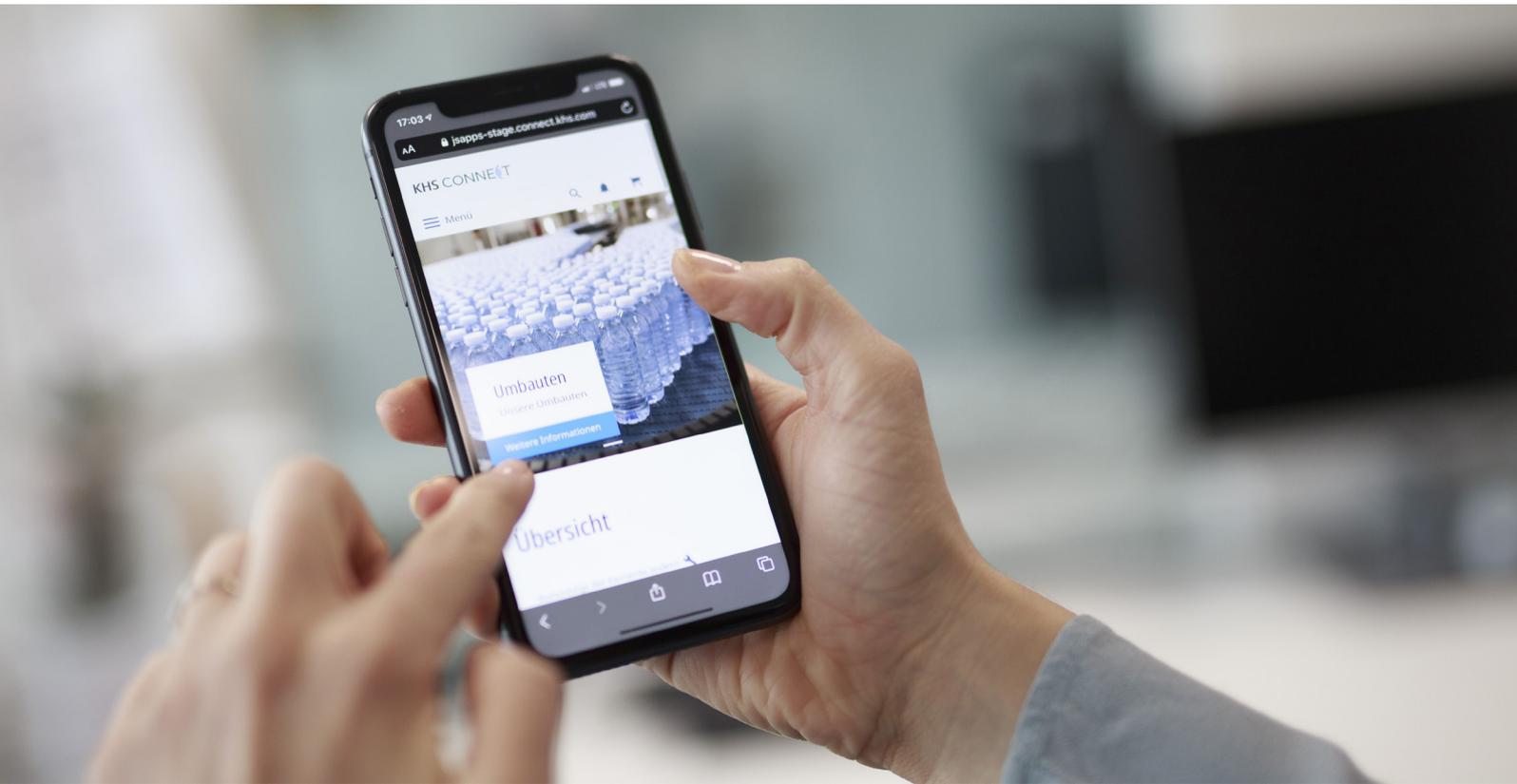
### Große Vorteile durch externen Partner:

Durch die Erfahrung von Sybit in IT-Projekten und im Change Management, dem entsprechenden Wissenstransfer und vor allem konkreten Strukturvorgaben werden nicht nur kurzfristige Erfolge, sondern nachhaltig positiv wahrgenommene Veränderungen etabliert.



*„Wir haben gemeinsam mit Sybit viel erreicht. Die Einführung der neuen SAP-Tools im Commerce- und im Service-Bereich befähigt uns, auch im internationalen Kontext einen ganzheitlichen und transparenten Service für unsere Kunden zu ermöglichen, relevante Informationen in Echtzeit bereitzustellen. Das geht nur, wenn man die Mitarbeiter einbezieht und von den neuen Tools überzeugt. Mittels Change Management können wir diese Ziele sehr gut umsetzen und können ebenso durch frühzeitig etablierte Feedbackprozesse und Stimmungsabfragen positiv auf die Trainings und Kommunikationsunterlagen einwirken. Ebenso werden durch die strategische Kommunikation und deren Monitoring sichergestellt, dass Informationen konsistent und nachvollziehbar ins Unternehmen getragen werden.“*

Tatia Haupt, Head of Development & Communication bei KHS



## Fazit/Ausblick

Die KHS Gruppe hat ein Digitalisierungsprojekt mit enormem Umfang im E-Commerce und Service-Bereich so umgesetzt, dass nicht nur die Kunden der Gruppe profitieren, sondern auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die notwendigen Veränderungen im Unternehmen als positiv empfinden. Damit hat KHS geschafft, die Menschen mitzunehmen und anlage, administrative Prozesse zu optimieren. Wichtiger Baustein für dieses

Resultat war die Begleitung der Projekte durch professionelles Change Management mit dem Partner Sybit. Diese Entwicklung ist ein laufender Prozess. Auch deshalb begleitet Sybit die KHS Gruppe weiterhin auf ihrem Weg, Kundenprozesse – intern wie extern – global zu optimieren.



*["Der entscheidende Aspekt war die Zusammenarbeit mit Sybit. Ein externer Partner, der weiß, was zu tun ist und das eigene Team an die Hand nehmen kann. Das war gerade am Anfang des Projekts in den Präsenzterminen extrem wichtig. Sybit konnte zu jeder Zeit konkrete und nachvollziehbare Anstöße geben. Diese professionelle Anleitung und die enge Zusammenarbeit mit Sybit waren ausschlaggebend für den Erfolg des Projekts."]*

Tim Becker, Sales & Service Business Development Projects bei KHS

## KHS Gruppe

Die KHS Gruppe ist einer der führenden Hersteller von Abfüll- und Verpackungsanlagen in den Bereichen Getränke und flüssige Lebensmittel. Zu der Unternehmensgruppe zählen neben der Muttergesellschaft (KHS GmbH) zahlreiche Tochtergesellschaften im Ausland mit Standorten in Ahmedabad (Indien), Waukesha (USA), Zinacantepec (Mexiko), São Paulo (Brasilien) und Suzhou (China).



## 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 270 Mitarbeiterinnen und 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!



**Svenja Heinz**  
 Digital Strategy Consultant  
 +49 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.



ART-20Q4-003 | Stand: 02/2021

Bildnachweise:  
 KHS