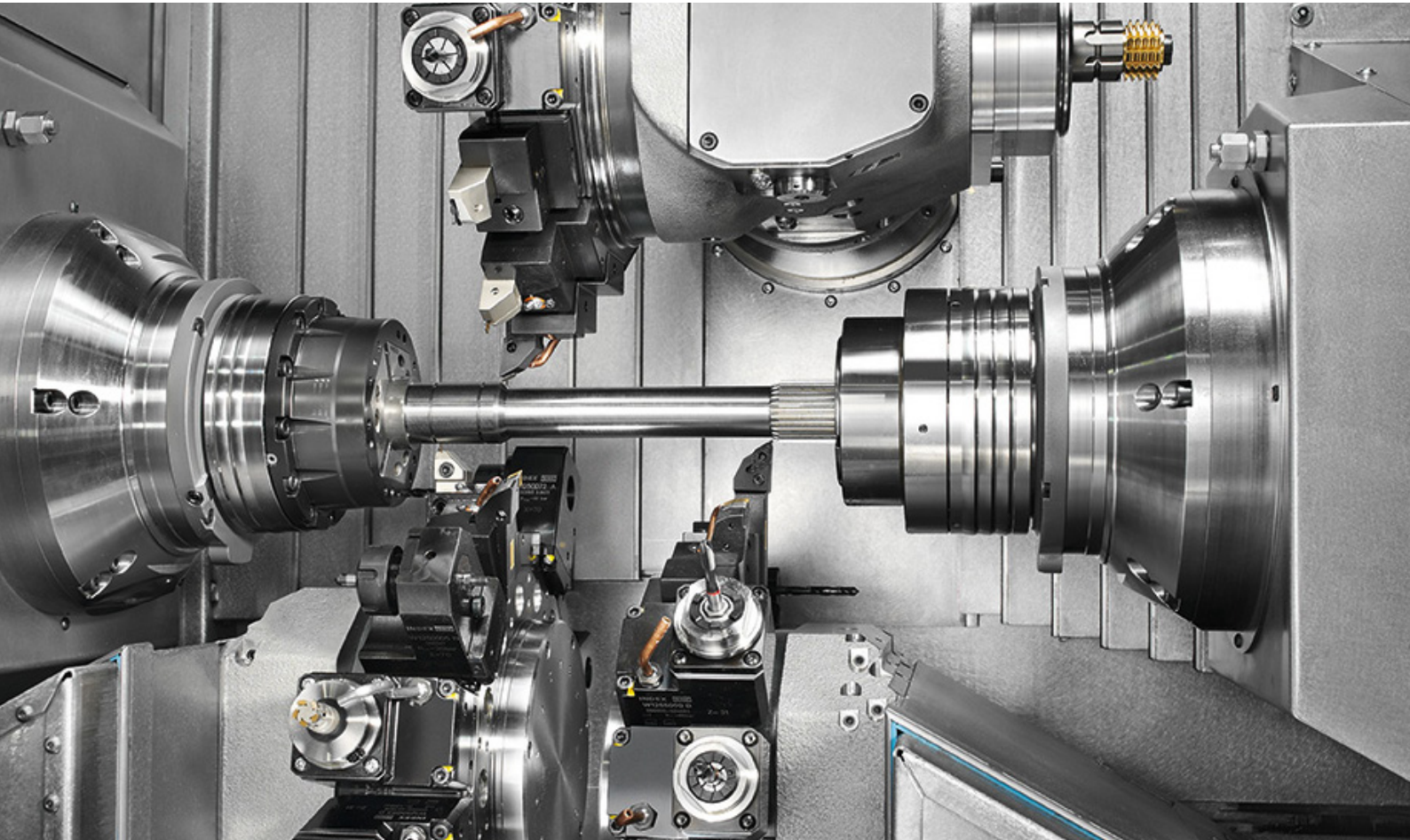


SAP C/4HANA-Einführung bei INDEX

Case Study



Customer Experience bei der INDEX Gruppe

Mit der iXworld zu ganzheitlichen Kundenprozessen

Mit der Plattform iXworld schöpft die INDEX-Gruppe die Möglichkeit der Digitalisierung ihrer Kundenprozesse voll aus. Das erklärte Ziel: den Kunden eine anwenderoptimierte Customer Experience und klare wirtschaftliche Vorteile zu bieten. Vier Elemente vereint die iXworld unter ihrer Oberfläche: *iXplore*, *iXshop*, *iXservices* und *iX4.0*. Diese Bestandteile bieten alles, was der Kunde benötigt, um sich schnell zurechtzufinden, die richtige Produkt- oder Ersatz-

teilauswahl zu treffen und vollumfänglichen Service – vom Self-Service über Remote Service bis hin zu IoT-Funktionalitäten zu nutzen. Die Plattform basiert auf neuesten SAP-Technologien, die lückenlos miteinander verknüpft sind. SAP Gold Partner Sybit begleitete das Projekt von der Beratung über die Einführung der SAP Sales Cloud und der SAP Service Cloud sowie der SAP Commerce Cloud und SAP AIN bis hin zur System-Integration und dem UX-Design.

Short Facts

Unternehmen: INDEX Gruppe

Hauptsitz: Esslingen

Branche: Maschinenbau

Mitarbeiter: 2.200

Umsatz: 470 Millionen Euro in 2017

Eingesetzte Lösungen: SAP C/4 HANA mit 700 Usern
(SAP Sales Cloud, SAP, SAP AIN, SAP AE, SAP ERP)



Ausgangslage

Während die Digitalisierung der eigenen Werkzeugmaschinen bereits auf Hochtouren lief, war die Systemlandschaft rund um Marketing, Vertrieb, Service und E-Commerce der INDEX-Gruppe noch heterogen, nicht komplett integriert und teilweise technisch nicht mehr auf dem aktuellsten Stand. Sie hatte aber wichtige Informationen zu bieten: rund 1,5 Millionen relevante Datensätze! Diese galt es im ersten Schritt in die SAP Sales Cloud zu migrieren.

Die alte CRM-Lösung war technisch an ihre Grenzen gestoßen: das System ließ keine mobile Nutzung zu, konnte keine Dokumente anzeigen, Vertriebsprozesse effizient unterstützen oder länderübergreifend genutzt werden. Erheblicher manueller Aufwand bestand zudem im Servicebereich. Der Kundenservice der INDEX Gruppe erhält im Durchschnitt jede 3 Minuten ein Serviceticket, das die Mitarbeiter

bisher manuell in das SAP ERP einpflegten. Die fehlende Schnittstelle zwischen ERP- und altem CRM-System hatte zur Folge, dass der technische Außendienst bei Kundenbesuchen nicht über alle relevanten Informationen verfügte. Der INDEX Infoshop hatte sich zwar bewährt, war aber ebenfalls nicht ausreichend in die Systemlandschaft integriert und technologisch veraltet. So konnten INDEX nicht mit den Anforderungen an ein modernes E-Commerce-System Schritt halten.

Um auch künftig die Marktposition behaupten zu können, entschied sich der CNC-Drehmaschinenhersteller für eine umfangreiche und durchgängige Digitalisierungsstrategie auf Basis der SAP C/4HANA Lösungssuite in Kombination mit SAP AIN und SAP AE aus dem SAP Leonardo Portfolio.

Anforderungen

Die größte technische Herausforderung war es, alle Systeme so zu integrieren, dass sie optimal ineinandergreifen. Dabei galt es, den Mitarbeitern ein effizientes Arbeiten bei transparenter Informationsbereitstellung zu garantieren. Die Kunden sollten mit einer einzigen Plattform alle Informationen und Services erhalten, die sie benötigen, um sich über die Produkte zu informieren, sie zu beschaffen sowie ihre Maschinen zu warten und instand zu halten.

Um zukünftig transparent und effizient arbeiten zu können, sollten alle Kundenprozesse genau analysiert und trans-

parent digital abgebildet werden. Neben den internen vertrieblichen Anforderungen, wie etwa Lead- und Opportunitymanagement, und serviceorientierten Funktionalitäten, wie bspw. dem Serviceticket-Management stand vor allem die Zusammenführung aller Informationen auf der Plattform im Vordergrund. Durch die SAP-ERP-Anbindung sollten umfangreiche Suchfunktionen, Zugriff auf Ersatzteile und Stücklisten inklusive Verfügbarkeiten und Preise sowie die digitale Maschinenverwaltung möglich werden.

Ergebnis

Im Laufe des rund zwölfmonatigen Projekts ist mit der iXworld eine Cloud Plattform mit allen Funktionalitäten rund um die Maschinen der INDEX-Kunden entstanden. Sie bildet die Schnittstelle zwischen den unterschiedlichen Kundenprozessen und der digitalen INDEX-Welt und gewährleistet damit das effiziente Arbeiten aller Mitarbeiter durch transparente Informationsbereitstellung. Die Plattform besteht aus vier Komponenten, die auf Basis von SAP C/4HANA und dank optimaler Integration lückenlos ineinandergreifen:

- *iXplore* hält alle wichtigen Informationen zum Unternehmen, zu Produkten und Dienstleistungen bereit und ermöglicht die Maschinen- und Angebotskonfiguration
- *iXshop* ist der Onlineshop für Zubehör und Ersatzteile

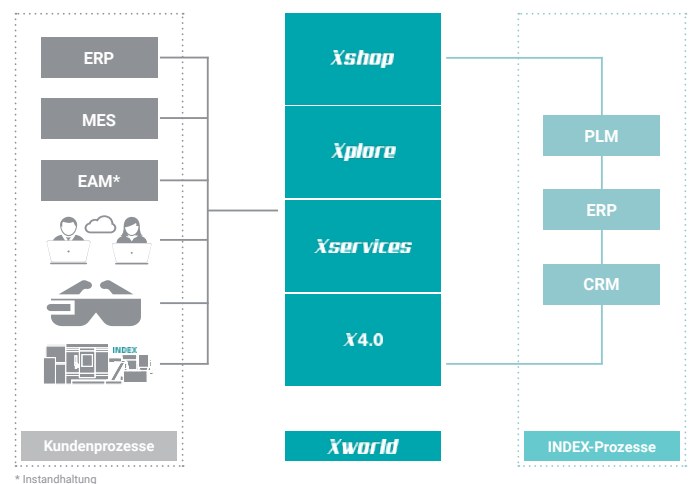
sowie Dienstleistungen rund um die Maschine

- *iXservices* ermöglicht die Verwaltung aller Kundenmaschinen, inkl. Fremdprodukten zum Störungs- und Wartungsmanagement, Wartungsplanung und Remotezugriff über Datenbrille und Teleservice
- *iX4.0* ist die IoT-Plattform für integrierte Maschinendiagnose und Prozessüberwachung und meldet Informationen direkt auf mobile Endgeräte

Das Datenhandling der globalen Cloud-Plattform wurde zudem nach Datenschutzrichtlinien umgesetzt. Die erfassten Daten werden im INDEX-Bereich der SAP-Cloud gespeichert und nur nach lokaler Freigabe übertragen, wenn diese für Kunden-Apps benötigt werden.

Ausblick

Mit der Zusammenführung aller INDEX-Prozesse auf der iXworld-Plattform sollen nun weitere Anwendergruppen Zugriff bekommen. Der Plan: die Beschaffungsplattform für Zerspaner. Zukünftig können Zerspaner alle für sie wichtigen Produkte wie Werkzeuge, Zubehör, Ersatzteile oder Betriebsmittel bestellen und verwalten - herstellerunabhängig, also auch Nicht-INDEX-Produkte. Die Transparenz und Effizienz wird mit einer durchgängigen Bestell- und Auftragsabwicklung gewährleistet.



[Mit der iXworld bauen wir eine Plattform auf, die unseren Kunden hilft, die Produktivität unserer Maschinen deutlich zu verbessern und damit den Geschäftserfolg nachhaltig zu steigern. Sybit hat uns dabei von der strategischen Planung über Implementierung und Integration bis hin zum UX-Design maßgeblich unterstützt und damit dem Projekt zum Erfolg verholfen. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.]

Sagt Werner Bothe, Leiter Digitalisierung INDEX Group.

INDEX Gruppe

Die INDEX-Gruppe gehört mit Ihren Marken INDEX und TRAUB zu den größten und führenden Drehmaschinenherstellern. Das Unternehmen mit Sitz in Esslingen wurde 1914 gegründet und ist heute mit über 2.000 Mitarbeitern weltweit aktiv. Qualität, Zuverlässigkeit und technischer Vorsprung spiegeln sich in der hochinnovativen Produktpalette, sowie in umfangreichen Dienstleistungen für die optimale Kundenlösung wider.



Sybit

CX - Kunden erreichen, gewinnen, begeistern! Ideen und Innovation treiben uns an. Deshalb gehören wir zu den besten Digitalagenturen Deutschlands und seit Sommer 2018 auch zur itelligence group. Unsere Überzeugung: Unverwechselbare Kundenerlebnisse sind heute der entscheidende Wettbewerbsvorteil! Genau aus diesem Grund konzentrieren wir uns mit Leidenschaft auf unsere Stärke: **Customer Experience Management.**

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



Patrick Holzapfel
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-18Q4-006 | Stand: 14.02.2019