

Wege zur Digitalisierung in der Fensterbau-Branche

Case Study



Express-Lieferung binnen 48 Stunden

B2B-E-Commerce-Lösung mit Online-Konfigurator bei SIEGENIA

Mit richtungsweisenden Ideen zum Thema Raumkomfort entwickelt SIEGENIA Lösungen rundum Fenster-, Tür- und Komfortsysteme für Räume, in denen sich Menschen wohlfühlen. Die Geschwindigkeit erhöhen, Konfigurationsfehler vollständig vermeiden und zugleich eine gute Customer Experience erreichen, mit der vollständigen digitalen Transformation der Bestellungen und der Auftragsbearbeitung

hatte sich SIEGENIA ambitionierte Ziele gesetzt.

Sybit meisterte die Aufgabe erfolgreich - mit SAP Commerce und der Sybit-eigenen agilen Projektmethodik. Das Ergebnis: Die Zufriedenheit der SIEGENIA-Kunden ist hoch und die Geschwindigkeit von der Bestellung bis zur Auslieferung wurde signifikant beschleunigt.



Unternehmen: SIEGENIA-AUBI KG
Hauptsitz: Wilnsdorf-Niederdielfen
Branche: Fensterbau/Technik
Mitarbeiter: 2.800
Lösungen: SAP Commerce
Web: www.siegenia.com



Ausgangspunkt und Ziele

SIEGENIA ist einem wettbewerbsintensiven Markt aktiv. Der Preisdruck ist entsprechend hoch. Digitale Innovationen können deshalb zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil werden und langfristig den Erfolg eines Unternehmens sichern. SIEGENIA verfolgt ein mehrstufiges Vertriebskonzept über den Baubeschlaghandel, den Verarbeiter (zum Beispiel Fensterbauer oder Schreiner) bis hin zum Endanwender der fertigen Elemente. SIEGENIA möchte durch die Digitalisierung beim Kontakt mit den Kunden den Komfort vom Bestell- bis zum Auslieferungsvorgang erhöhen und mögliche Konfigurationsfehler bei der Bestellung vermeiden. Weitere Ziele waren die Senkung der internen Kosten sowie die Beschleunigung der Lieferzeiten.

So entstand die Idee für die digitale Konfiguration und Bestellung der COMFORT UNIT. Sie umfasst alle Komponenten einer komplexen Hebe-Schiebe-Tür-Anlage, von deren Beschlag, Bedienelementen bis hin zur maßangefertigten Bodenschwelle. Das integrierte Shopsystem ist vollständig

an SAP angebunden und gibt den kundenindividuellen Einkaufspreis oder bei Verarbeiterkunden den Bruttopreis aus. Mit der Einführung einer E-Commerce-Lösung auf Basis SAP Commerce verfolgte SIEGENIA das Ziel, eine Lösung anzubieten, die alle für den Kunden relevanten Informationen zur Verfügung stellt sowie Fehler bei der Erfassung der Daten ausschließt. Dazu ist der Zugriff auf die Daten von SAP R/3 notwendig.

Die Schaffung positiver Kundenerfahrungen (Customer Experience) und damit die Erhöhung der Kundenzufriedenheit sollen unter anderem durch eine transparente und vereinfachte Variantenkonfiguration erreicht werden. Die Vereinfachung aller Prozesse für die an das System angebundene Händler und Verarbeiter durch eine digitale Auftragserfassung mit automatisiertem Verarbeitungs- und Produktionsprozess soll Wettbewerbsvorteile weiter ausbauen.

“ Unsere Stärken sind Markt- und Kundennähe. Mit der Digitalisierung der Auftragsverarbeitung und dem Wegfall von fehleranfälligen Routinetätigkeiten können wir uns jetzt noch intensiver um unsere Kunden kümmern. Mit der von Sybit entwickelten Lösung haben wir nicht nur eine E-Commerce-Plattform, sondern auch ein PIM-System auf Basis SAP Commerce eingeführt. Damit erreichen wir ein hohes Maß an Qualitätssicherung und steigern unsere Leistungsfähigkeit beträchtlich ”

Markus Bade, Leiter Geschäftsbereich Strategische Geschäftsfeldentwicklung und Produktmanagement bei der SIEGENIA.



Lösung

Mit der Entwicklung einer E-Commerce-Lösung mit PIM auf Basis von SAP Commerce entwickelte Sybit einen Online-shop mit Variantenkonfigurator als komfortables Werkzeug für die Konfiguration und Bestellaufnahme. Da bei der Konfiguration Millionen verschiedene Ausprägungen möglich sind, war in der Vergangenheit eine Fehlerwahrscheinlichkeit durchaus gegeben.

Mit der neuen Lösung (SAP Product Configuration) sind Fehlkonfigurationen, also Konfigurationen, die nicht zusammenpassen, ausgeschlossen. Der zeitraubende Abstimmungsbedarf entfällt. Dazu werden im Konfigurator die Fehler direkt angezeigt und gelöst.

Sybit-Projektmethodik

Sybit und SIEGENIA realisierten das Projekt unter Einsatz des agilen Projektverfahrens, bei dem unter anderem ein Perspektiv-Wechsel vorgenommen wird, um die Kundenanforderungen sichtbar zu machen. In zunächst kürzeren Zyklen von zwei Wochen (Sprints) werden Umsetzung und Ergebnisse sowie der Stand der Dinge diskutiert. Dabei bekommt neben dem „Wie“ das „Warum“ eine entscheidende Bedeutung.

So können Bauelemente-Händler, Fensterbauer und andere Verarbeiter fehlerfreie und passgenaue COMFORT UNIT, also optimierte Hebe-Schiebe-Gesamtpakete mit Bodenschwelle, im SIEGENIA-Shop bestellen. Die Verarbeiter können im System ihren speziellen Händler auswählen und erhalten so in Echtzeit eine Preisangabe. Der Händler wiederum bestellt bei SIEGENIA und sieht seine Einkaufspreis, sprich Bruttopreis - Kundenrabatt.

Nach der Bestellaufnahme bekommt der Vorgang einen Tracking-Code. Händler und Verarbeiter erhalten eine Lieferzeitbestätigung und können den Stand der Produktion und Auslieferung nachverfolgen.

Der Vorteil für den Kunden: Bereits nach kurzen Zyklen werden Ergebnisse sichtbar, die bewertet und optimiert werden können. Daraus ergibt sich ein Höchstmaß an Transparenz, da jeder Beteiligte zu jeder Zeit den aktuellen Projektstand sehen kann.

Ergebnis

- Einfacher Prozess und validierte Daten sorgen bei den B2B-Partnern für einen „Joy of use“
- Kunden von der Lösung durchweg begeistert: Hohe Kundenzufriedenheit
- PDF-Formularbestellungen werden binnen eines Jahres vollständig von der Lösung abgelöst
- Weniger Aufwand für Vertriebsaußendienst- und -innendienst
- Typische Rückfragen fallen durch Ausschluss der Fehlkonfiguration weg
- Realisierung von Transparenz zum Stand der Verarbeitung
- Geschwindigkeitsvorteil:
Durch die Digitalisierung der Prozesse werden die Daten von der Erfassung direkt an die Produktion durchgeschleust. Durch dieses Vorgehen kann auf Kundenwunsch die Zeit von der Bestellung bis zur Auslieferung bei Expresslieferungen auf 48 Stunden reduziert werden.
- In den ersten zwei Monaten wurden von Pilotkunden über 400 COMFORT UNIT's konfiguriert und bestellt.
- Nach der positiven Resonanz nach der Einführung des Systems in Deutschland wird das System international ausgerollt.
- Lösung soll von der gesamten SIEGENIA-GRUPPE übernommen werden

Customer Experience

Das Customer Experience Management (CXM), also das Management der Kundenerlebnisse und -erfahrungen, bedeutet die systematische Steuerung der Touchpoints, indem es den Kunden und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt stellt. Die Aufgabe ist, durchweg positive Kundenerfahrungen entlang der sogenannten Customer Journey, also der Kundenreise, zu schaffen. Auf diese Weise kann

eine erfolgreiche und langfristige Beziehung zu den Kunden aufgebaut werden.

Die SIEGENIA-Kunden sind von der Leistungsfähigkeit des neuen Systems überzeugt. So konnte die Customer Experience positiv gestaltet und die Kundenbindung erhöht werden.



SIEGENIA

Innovation hat bei SIEGENIA Tradition. Und das nun schon in der vierten Generation. Richtungsweisend für das Denken und Handeln ist das Thema Raumkomfort. SIEGENIAS Ziel ist es, in enger Zusammenarbeit mit den Kunden Lösungen für Fenster-, Tür- und Komfortsysteme zu entwickeln, die Räume lebendig machen, damit Menschen sich darin wohlfühlen. Mehr als 2.800 Mitarbeiter meistern täglich neue Herausforderungen und sorgen in einer spannenden Branche für zufriedene Kunden in über 80 Ländern weltweit.



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-19Q1-005 | Stand: 02.08.2019

Bildnachweise:
SIEGENIA