

Mehr als nur IT-Support

Case Study



Do it yourself – mit der richtigen Unterstützung

Application Management Services bei wolfcraft

Bei diesem Namen schlägt das Herz aller Do it yourself-Handwerker höher: wolfcraft. 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 % ist wolfcraft ein international agierendes Unternehmen mit eigenen Vertriebsmitarbeitern in vielen europäischen Ländern sowie zahlreichen Handels- bzw. Distributionspartnern weltweit. Die interne IT von wolfcraft

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 wolfcraft auf die Pflege der CRM-Systemlandschaft mit Sybit.



Unternehmen: wolfcraft
Hauptsitz: Kempenich, Deutschland
Branche: Handwerkzeuge und Projektlösungen
Mitarbeiter: 700
Lösungen: SAP Sales Cloud
Web: www.wolfcraft.com

Das Projekt auf einen Blick

Application Management Services - Dienstleistungen im Bereich SAP Sales Cloud

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

Ausgangslage

wolfcraft verkauft insgesamt mehr als 3000 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. „Die Sybit unterstützt uns perfekt dabei, die Leistungen unseres Systems auszuschöpfen. Das könnten wir in diesem Umfang mit unseren eigenen Ressourcen nicht leisten“, sagt Bouhs.



Das Projekt

Umfangreiche Systemlandschaften benötigen Pflege, Integration und stetige Optimierung. Das AMS-Team der Sybit um Carola Henze unterstützt wolfcraft bei Service- und Supportleistungen. „Wir haben schnell gemerkt: Die kennen sich beim Thema SAP und Sales Cloud sehr gut aus“, begründet Oliver Bouhs die Entscheidung für die 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 Rollout der SAP Sales Cloud



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

Zusammenarbeit mit Key-User-Konzept

In zweiwöchigen Rhythmus stimmt sich das Sybit AMS-Team mit dem wolcraft-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 Mail abgestimmt. „Wir haben

festen Ansprechpartner, keinen anonymen Kundenchatbot“, bemerkt Carola Henze, Leiterin des Sybit AMS-Teams. „Gleichzeitig haben auch wir feste Ansprechpartner bei wolcraft. Das funktioniert sehr gut“. Auch Oliver Bouhs schätzt die strukturierte Zusammenarbeit.

Wenn wir mit unseren Ideen auf die Sybit-Kollegen zugehen, bekommen wir sehr schnell eine konkrete Antwort. Manchmal auch die, dass wir es anders machen sollten. Dass diese Einschätzung richtig war, hat sich schon oft genug bewiesen. Wir haben immer eine schnelle Lösung oder eine Alternative.



Oliver Bouhs, Head of Customer Service Germany, wolcraft

Mehrwerte für wolcraft

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

Ausblick auf weitere Projekte und Zusammenarbeit

„Die 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 Rollouts

wolcraft

Die wolcraft GmbH ist Hersteller und Anbieter von Werkzeugen und Elektrowerkzeug-Zubehör und gilt als Mitbegründer und Impulsgeber der deutschen DIY-Branche. Das Familienunternehmen wurde 1949 von Robert Wolff gegründet und wird heute in zweiter Generation von Thomas und Reinhard Wolff geführt. Der Sitz der Geschäftsführung befindet sich in Kempenich. Produziert wird vorrangig in eigenen Werken in Deutschland und in Malé Dvorniky (Slowakei). Derzeit bietet das Unternehmen unter der Marke wolcraft rund 3.000 Artikel an. Mehr als 550 unserer Entwicklungen sind durch Patente geschützt. Der hohe Innovationsgrad unserer Produkte wurde bereits mit zahlreichen Auszeichnungen gewürdigt, unter anderem mit dem "Red Dot Design Award".



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.

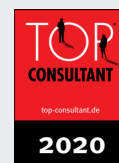
Haben Sie noch Fragen? Wir freuen uns über Ihre Kontaktanfrage!



Jennifer Bertsche
 Inside Sales Executive
 +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-21Q4-001 | Stand:12/2021

Bildnachweise:
 wolcraft