



SERVICEPROZESS NEU GEDACHT: VON HUBSPOT ZU SAP SERVICE CLOUD V2

ONE DAY CUSTOMER EXPERIENCE

FRANÇOIS CAU (BINDER)

18.06.2026

AGENDA

1

Vorstellung
BINDER & Struktur

2

CRM Historie
Hubspot

3

Neuer Prozess in
SSC V2

4

Vorführung Lead to
Case Prozess

5

Q & A

VORSTELLUNG BINDER



Über **100 Mio Euro** Umsatz

Unsere Kunden vertrauen uns.

490 Mitarbeitende

Unser wertvollstes Kapital.

10 Prozent Investition in F&E

Innovation ist in unserer DNA.

Über **160** Patente

Innovationskraft ist unsere Leidenschaft.

100 Prozent Familienunternehmen

Wir leben Werte und handeln nachhaltig.

Top **100** Award

Wir sind eines der innovativsten Unternehmen.

11 Tochtergesellschaften und Niederlassungen weltweit

Globale Präsenz für unsere Kunden und Partner.

80 Prozent Klimaneutral

Verantwortung für Mensch und Umwelt.

VORSTELLUNG BINDER

WACHSTUM



CO₂-Inkubatoren

Kühlinkubatoren

Standard-Inkubatoren

Pflanzenwachstumsschränke

LAGERUNG



Ultratiefkühlschränke

TROCKNEN UND TEMPERIEREN



Trocken- und
Wärmeschränke

Vakuumtrockenschränke

Sicherheitstrockenschränke

UMWELT- SIMULATION



Konstantklimaschränke

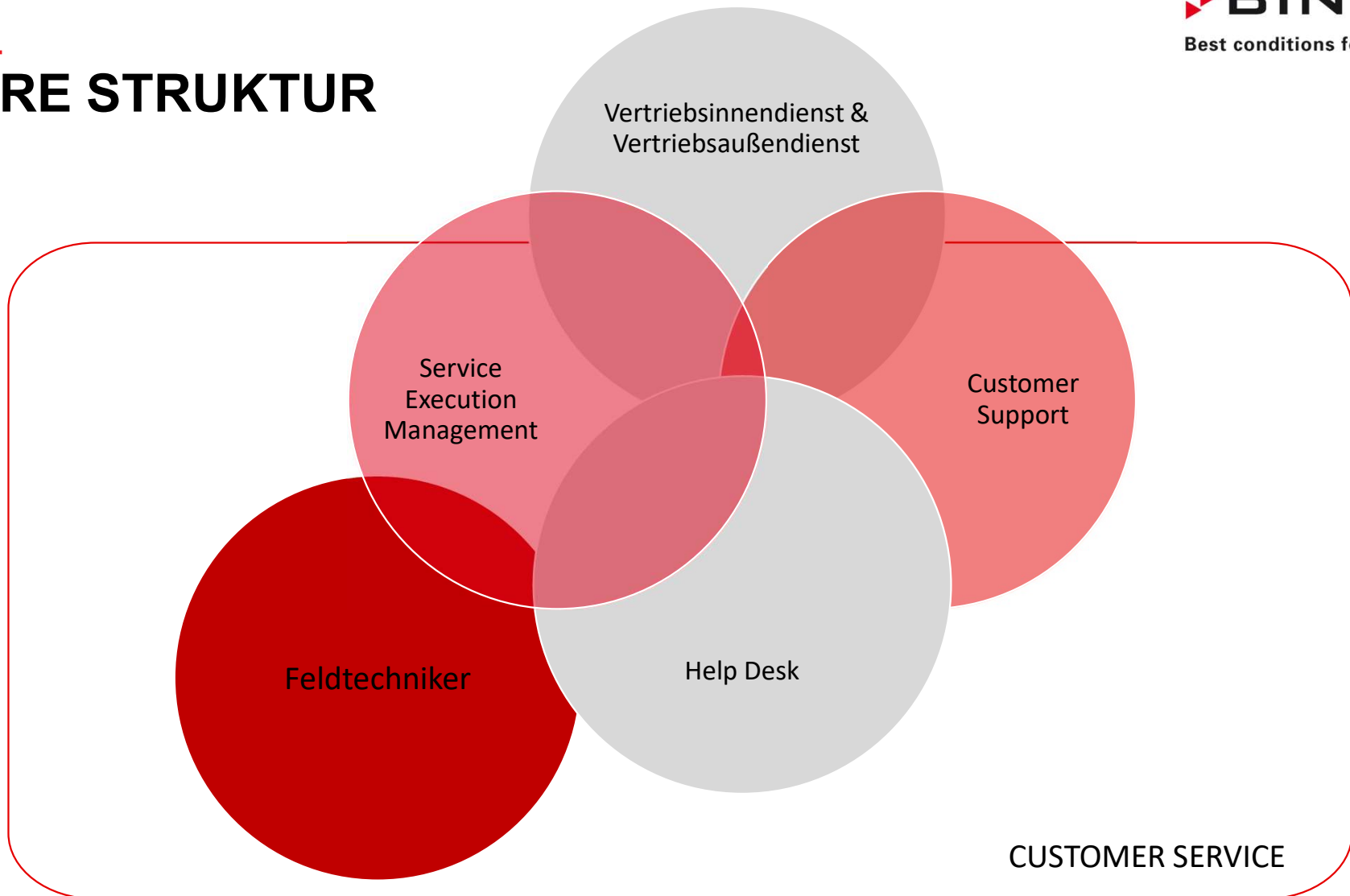
Klimaschränke mit Licht

Wechselklimaschränke

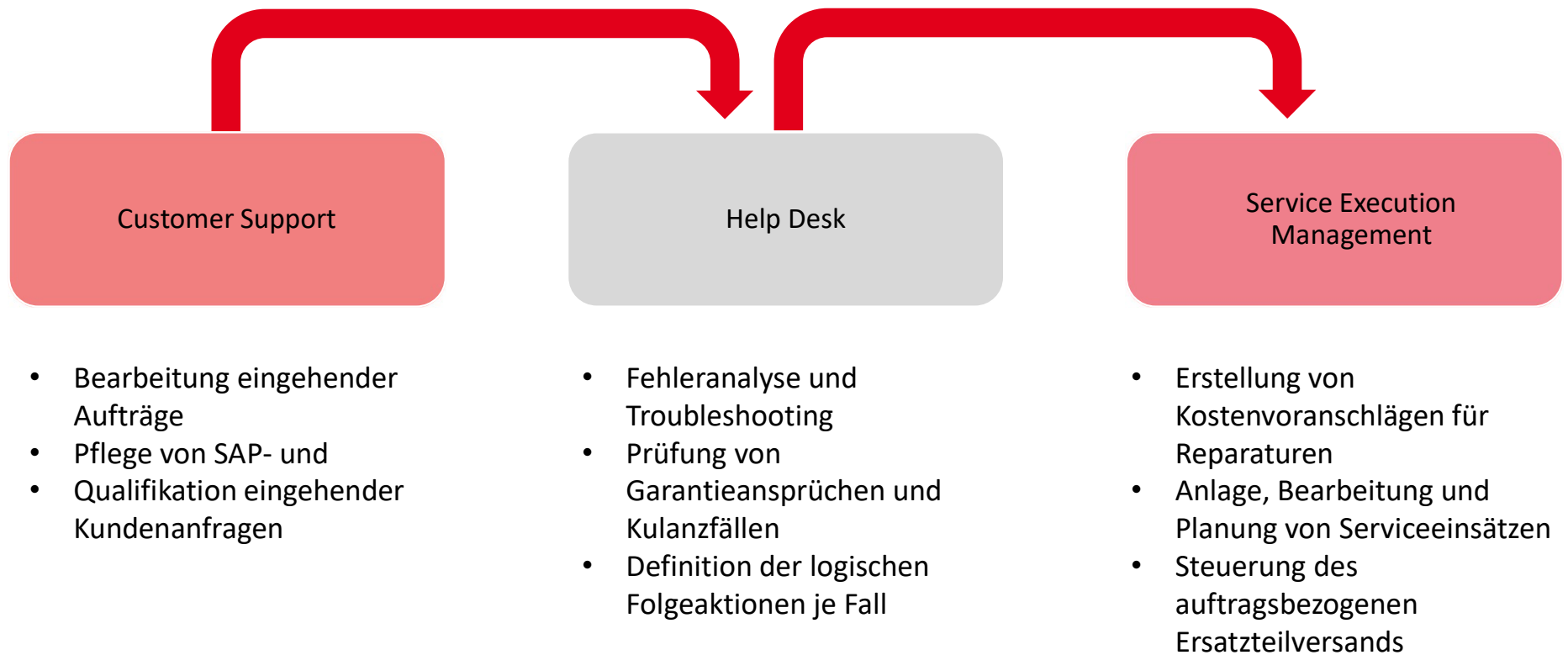
Batterietestschränke

Walk-in-chambers

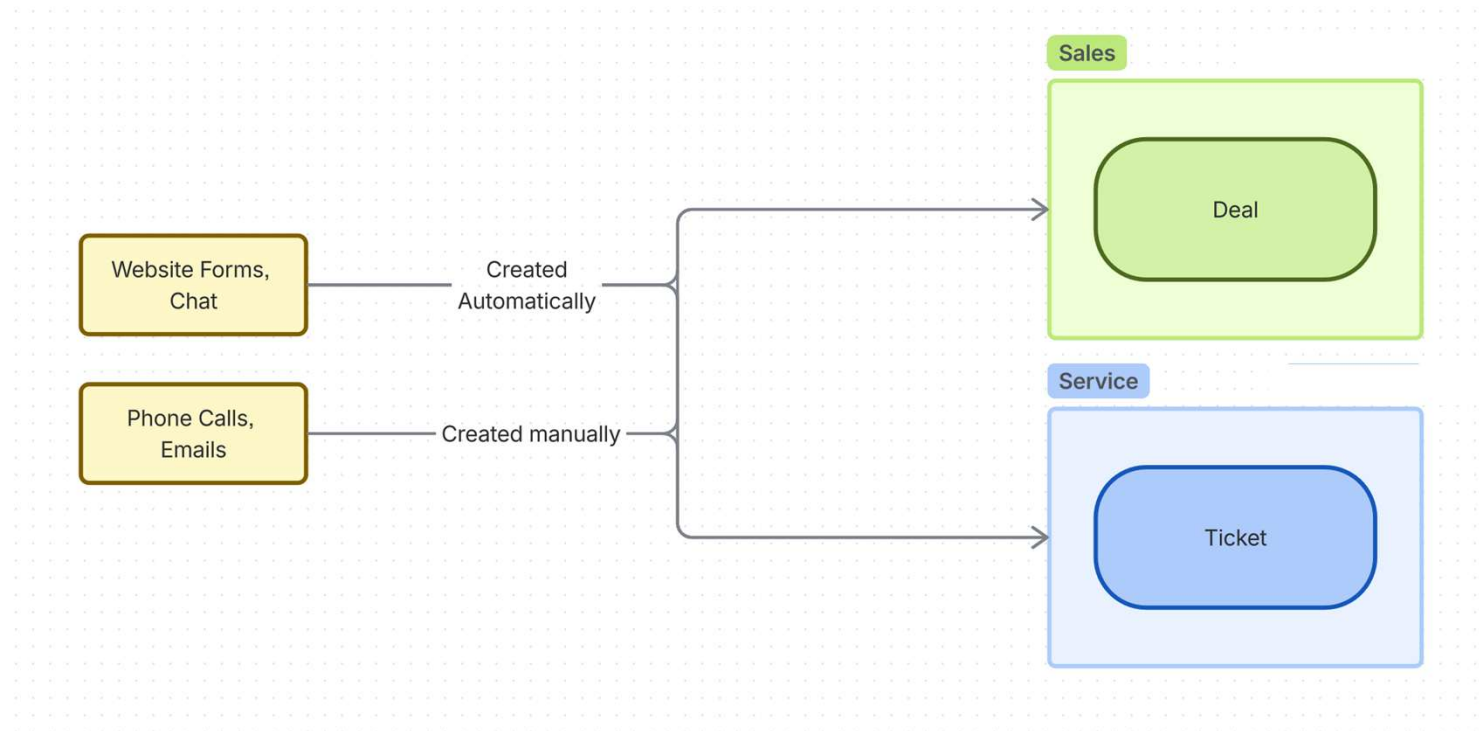
UNSERE STRUKTUR



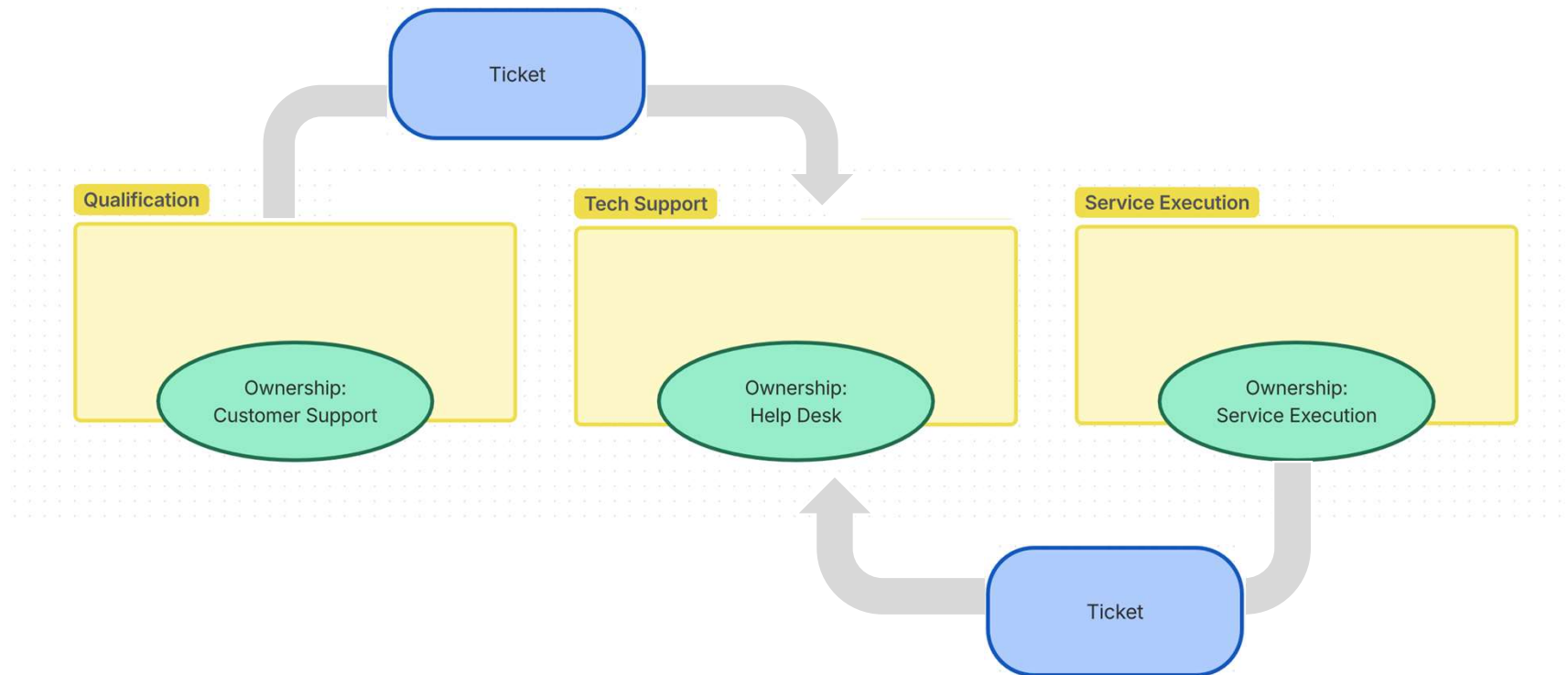
UNSERE STRUKTUR



CRM HISTORIE



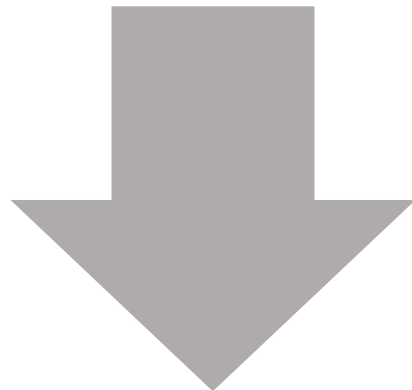
CRM HISTORIE HubSpot



CRM HISTORIE HubSpot

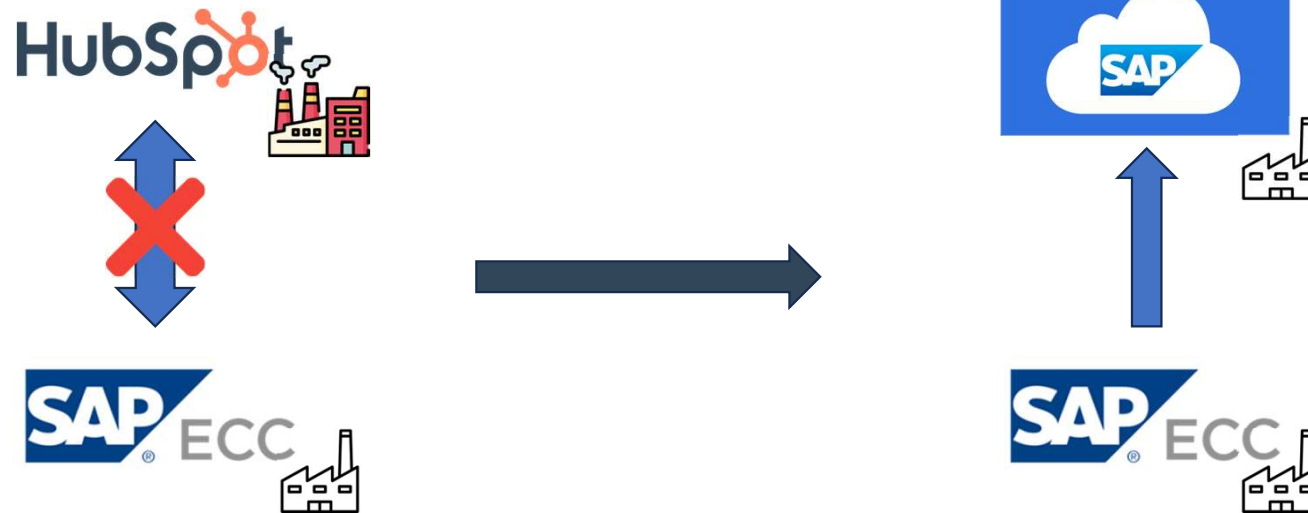


Hohe Flexibilität bei der Prozessgestaltung
Umfangreiche Möglichkeiten zur
eigenständigen Administration und
Konfiguration

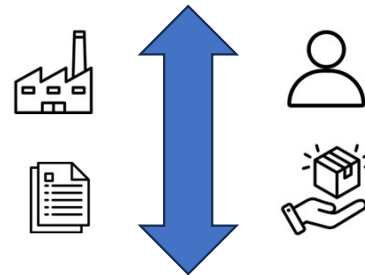


Begrenzte Benutzerführung (User
Guidance)
Eingeschränkte Übersichtlichkeit bei
komplexen bzw. langlaufenden Vorgängen
Nur begrenzte Integration in SAP ERP
Separate Datenhaltung außerhalb des SAP-
Systems

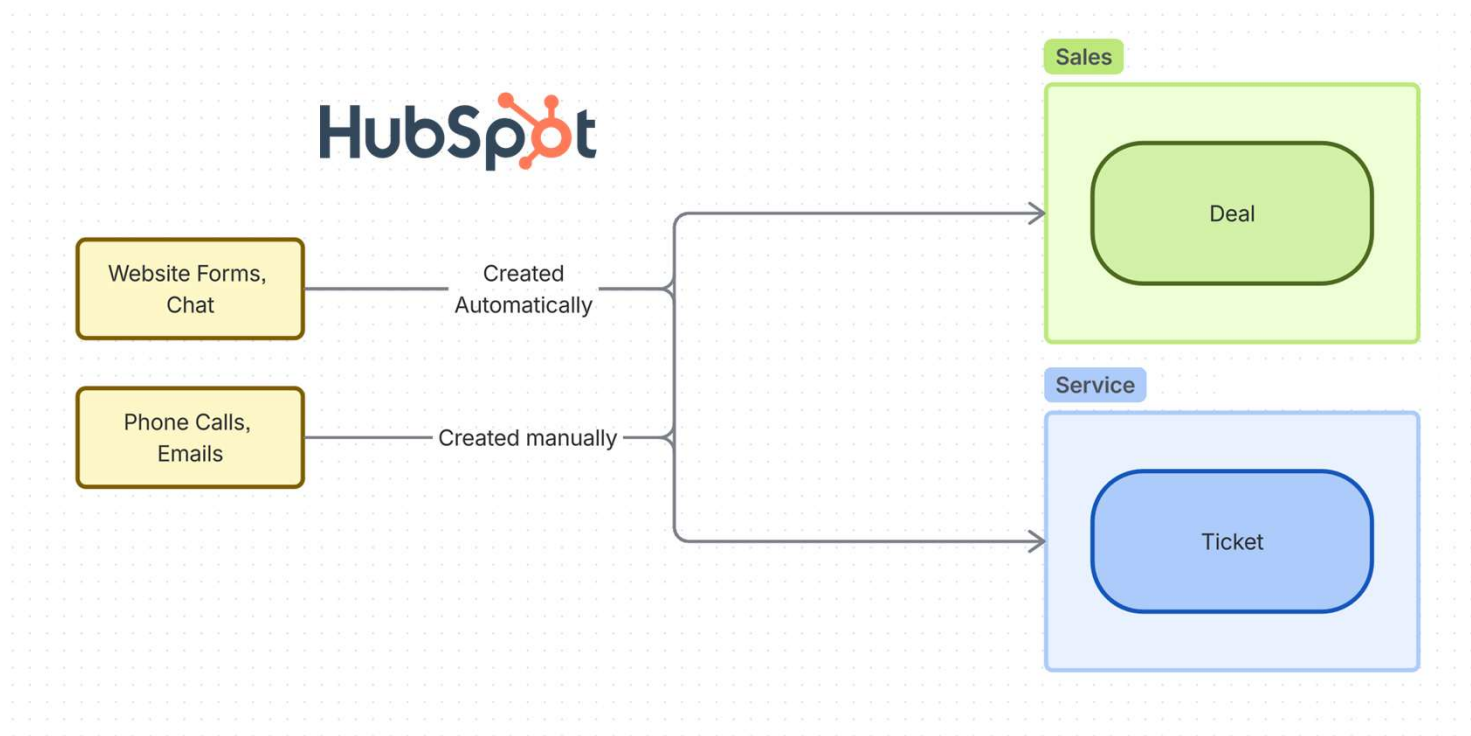
ZIEL



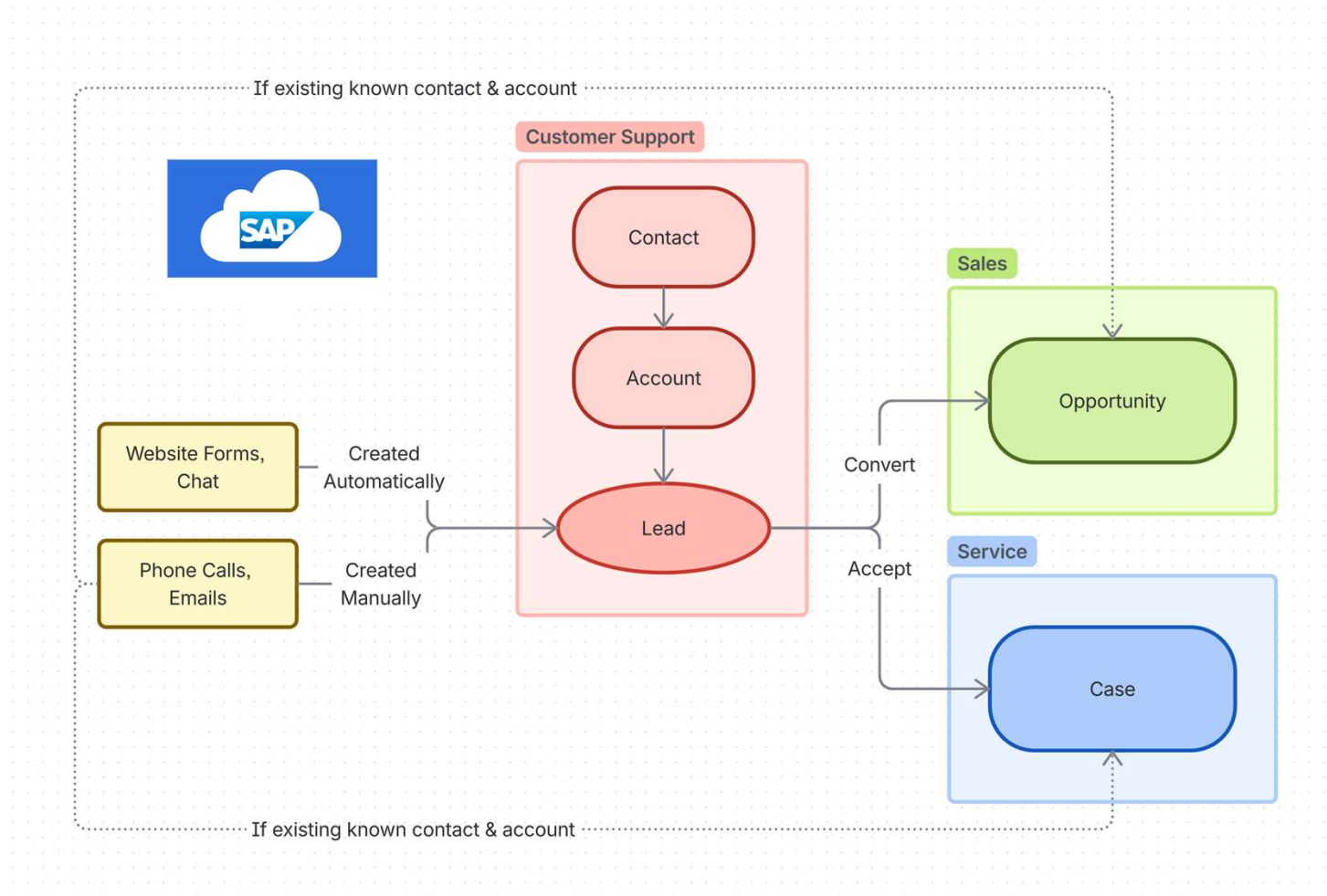
ZIEL



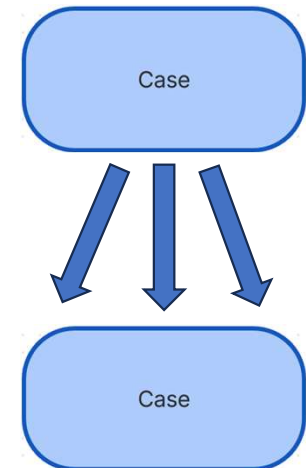
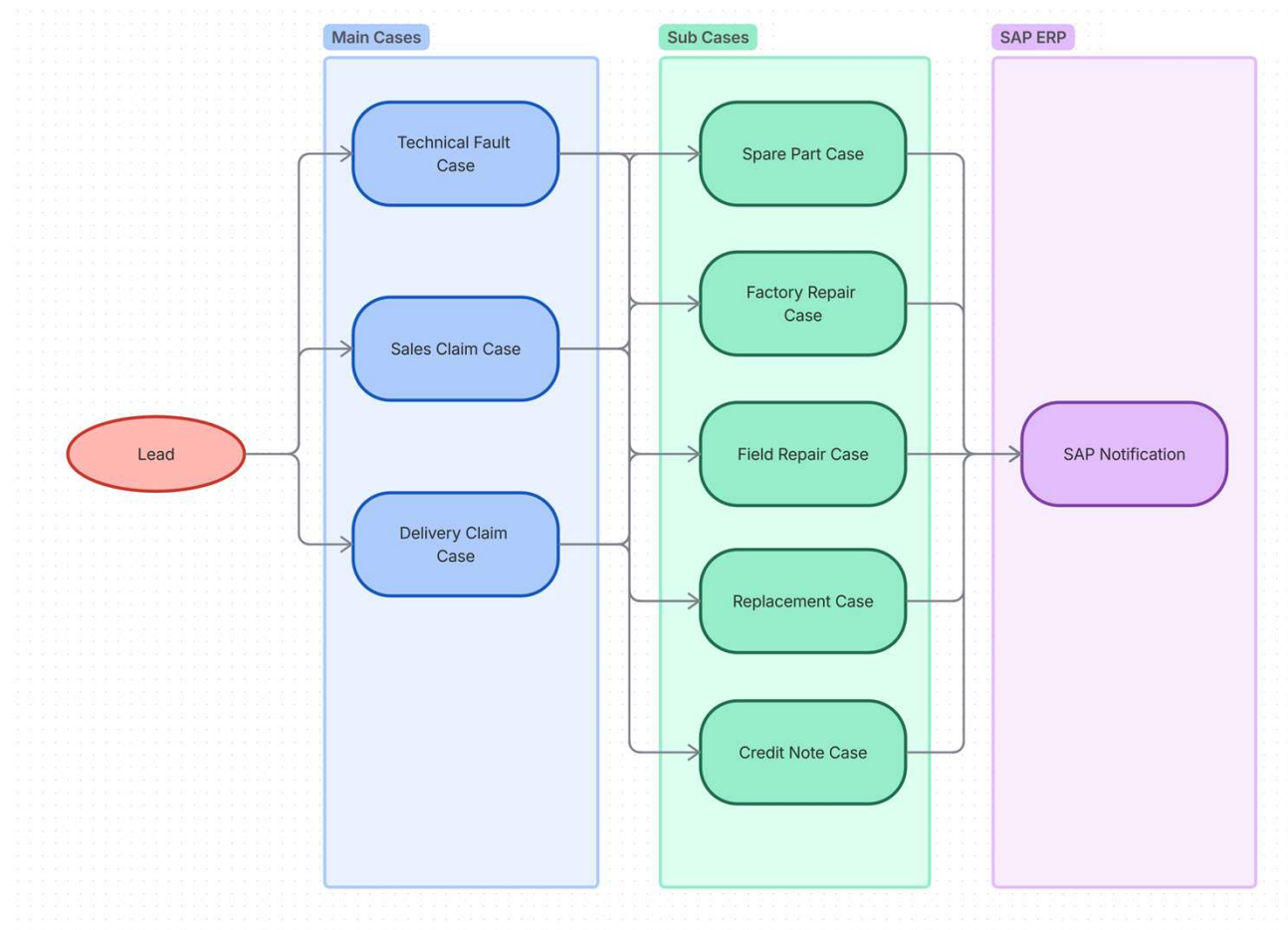
SSC V2 GESAMTPROZESS



SSC V2 GESAMTPROZESS



CASES STRUKTUR MIT SERVICE CLOUD V2



USER GUIDING

The screenshot displays the BINDER software interface for managing a case. The left sidebar contains navigation links (Home, Leads, Cases) and a detailed view of the case 'Scratches on the hinge' (2345). The main area is divided into two sections: 'Case Flow' and 'Timeline'.

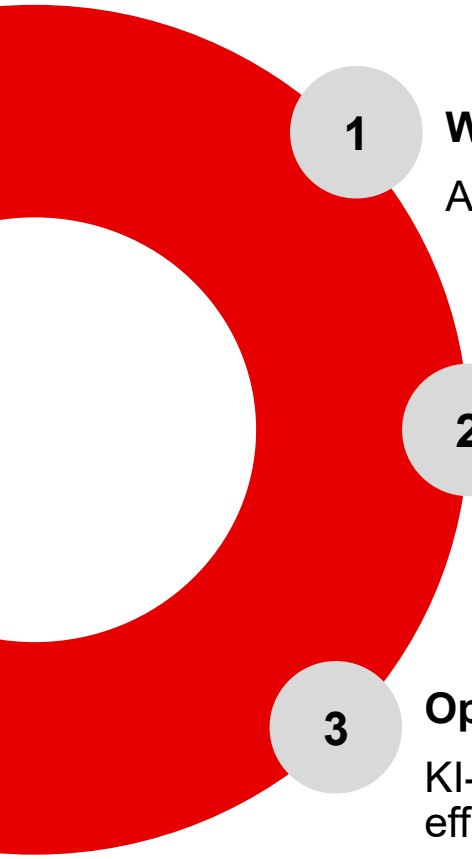
Case Flow: This section shows a sequence of steps in a process. Step 1, 'Help Desk Analyze *', is currently active and highlighted in blue. It includes a sub-step '1 Complete preconditions before starting this step' and a 'NEW Technical Fault Case *' entry with instructions: 'When you start working on the case, make sure it is a assigned to yourself. Set the STATUS CODE to IN PROCESS and then proceed to the next step.' A 'Set Step to Done' button is visible at the bottom right of this section.

Timeline: This section shows a chronological list of events. The first event, dated Thursday, 30. April 2026, is 'Case was assigned to François Cau by Steffen Frei: 2345 | Scratches on the hinge' at 12:03. The second event, dated Wednesday, 29. April 2026, is 'Notes added by Luisa Willmann: 2345 | Scratches on the hinge' at 23:39. The third event, also dated Wednesday, 29. April 2026, is 'Case created: 2345 | Scratches on the hinge' at 23:34.

LIVE DEMO LEAD TO CASE PROZESS



Mittel- und langfristiges Ziel



1

Weitergehende Automatisierung und Systemanbindung

Ausbau der Integration (SAP ERP, E-Mail-Automationen, Autoflows etc.)

2

Verbesserte Messbarkeit der Phasendauern

Präzisere Erfassung der Durchlaufzeiten, um systematisch aus Prozessmustern zu lernen

3

Optimierte Wissensdatenbank

KI-gestützte Knowledge Base für schnelleres und effizienteres Troubleshooting

Q & A



ZEIT FÜR IHRE FRAGEN ...



Vielen Dank!



Best conditions for your success