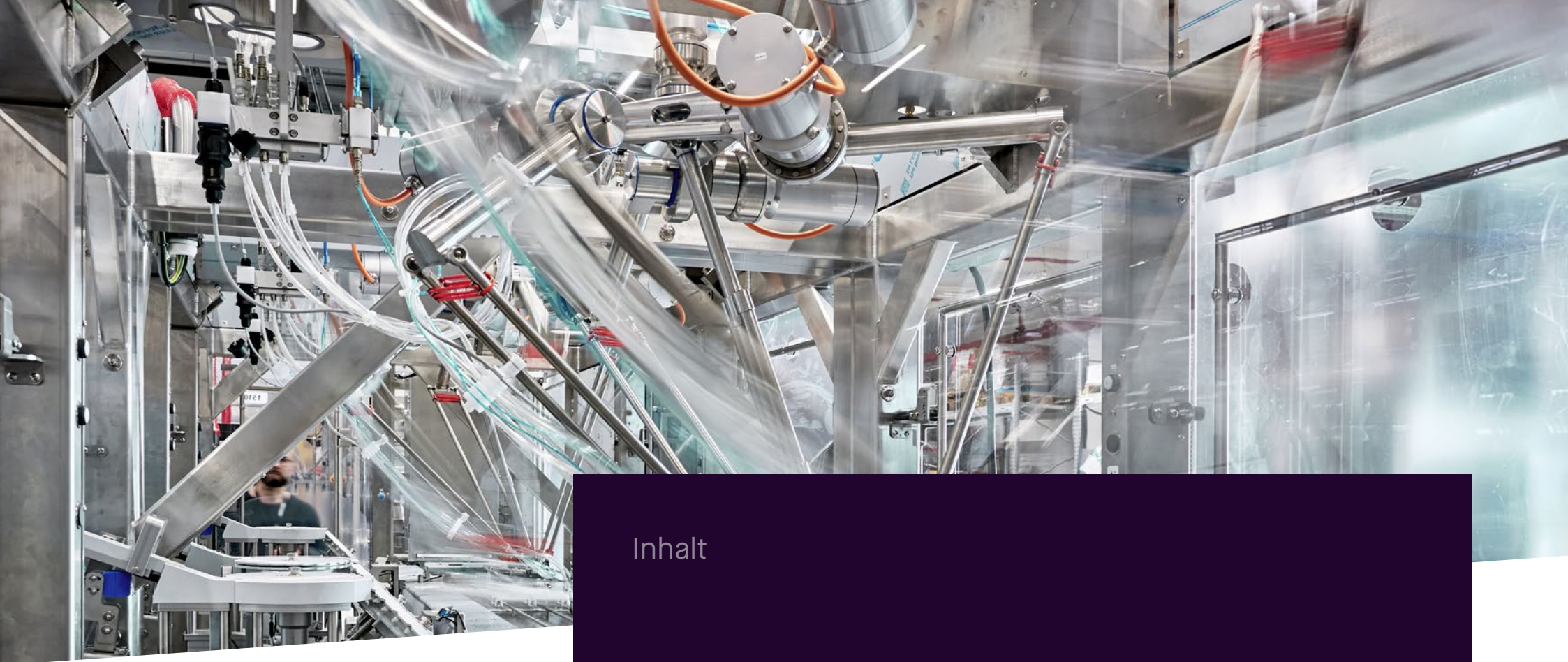


All for One

Lösungsstrategien & Best Practices MULTIVAC

Customer Experience im Maschinen- und Anlagenbau

Erfahren Sie am Beispiel unserer Projekthighlights aus dem Maschinen- und Anlagenbau, wie Sie Ihren Kunden ganzheitliche Kundenerlebnisse ermöglichen und sich so vom Wettbewerb abheben können.



Inhalt

- 1 Mit einzigartigem Kundenerlebnis vom Wettbewerb abheben
- 6 Vorteile eines positiven Kundenerlebnisses auf einen Blick
- 7 Worauf Sie in unseren Projekten zählen können
- 7 Highlights unserer Kundenprojekte
- 8 – Lindauer DORNIER: Innovationen im Ersatzteil- und Maschinenmanagement
- 10 – Heller: 24/7 Support dank digitalem Kunden- und Serviceportal
- 12 – AZO: Support für komplexe Anlagen
- 14 – Winkhaus: Digitale B2B/C-Plattform für Partner und Verarbeiter
- 16 – GROB-WERKE: Vertrieboptimierung mit SAP Sales Cloud

Mit einzigartigem Kundenerlebnis vom Wettbewerb abheben

Langfristige Vertriebszyklen, weltweite Absatzmärkte und starker Wettbewerb – diese Herausforderungen im Maschinen- und Anlagenbau erfordern moderne Marketing- und Vertriebsstrategien. In Zeiten stetig abnehmender Produktdifferenzierung wird ein herausragendes Kundenerlebnis (Customer Experience (CX)) zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Eine exzellente CX ermöglicht es, Kundenbedürfnisse besser zu verstehen und durch personalisierte Serviceangebote, optimierte Wartungsprozesse und benutzerfreundliche Plattformen gezielt darauf einzugehen. Dies fördert Vertrauen, Kundenloyalität und stärkt die Marke nachhaltig.

Was ist Customer Experience?

Customer Experience (CX) bezieht sich auf die Gesamtheit der Erfahrungen, die ein Kunde mit einem Unternehmen über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg macht – von der ersten Websuche über den Kauf bis zum After-Sales-Service. Dazu gehören alle Interaktionen, die ein Kunde mit einem Unternehmen hat, sowie die Wahrnehmung der Marke und des Produkts.

Die CX-Suite von SAP

Die CX-Suite von SAP unterstützt Unternehmen dabei, durchgängig positive Kundenerfahrungen zu schaffen.

Zur Suite gehören:

SAP Emarsys: Personalisierte, KI-gestützte Omnichannel-Marketingkampagnen

SAP Commerce Cloud: Umfassende Shop-Plattform für den digitalen Handel

SAP Sales Cloud: Automatisiertes, KI-gestütztes Customer Relationship Management

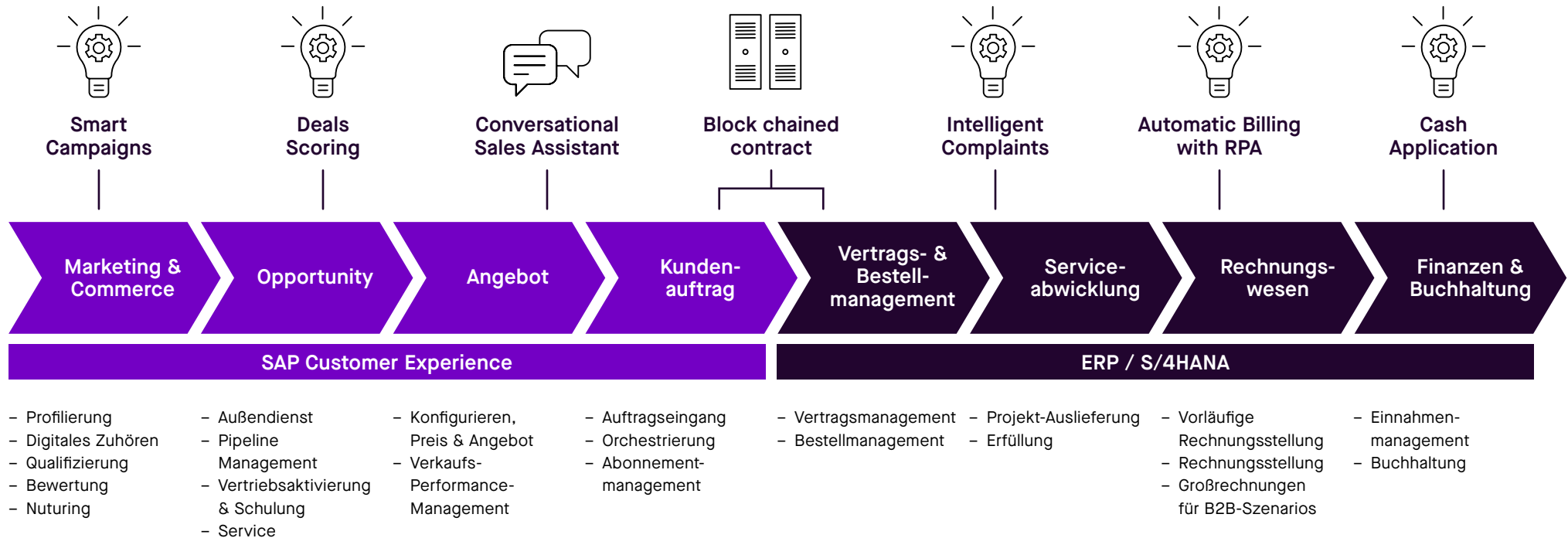
SAP Service Cloud: Effizientes Field-Service- & Maintenance-Management

Digitalisierung von Marketing- und Vertriebskanälen

Kunden sind heute informierter und selektiver als je zuvor. Sie nutzen digitale Kanäle, um sich über Lieferanten und Produkte zu informieren und diese miteinander zu vergleichen. Marketing und Vertrieb müssen diese digitalen Touchpoints strategisch nutzen und **Kunden personalisiert**

ansprechen. Marketing-Lösungen wie Emarsys helfen dabei, **Kunden besser zu verstehen**, Interessen zu segmentieren und sie gezielt mit kanalübergreifenden Marketing-Kampagnen zu adressieren.

Besonders wichtig ist dabei eine nahtlose Integration der CX-Lösungen untereinander sowie mit dem ERP. So sind ERP-Prozesse und -Daten mit kundennahen Vertriebsaktivitäten integriert – es entsteht ein **One-Office-Erlebnis** für Ihre Mitarbeiter und Ihre Kunden.



Effizientes Customer Relationship Management

Im Maschinen- und Anlagenbau sind Verkaufsprozesse oft komplex und langwierig, da individuelle Kundenanforderungen präzise erfasst werden müssen. Auch die Pflege der Kundenbeziehung im After Sales ist anspruchsvoll: Sie erfordert schnelle Reaktionszeiten und umfassende Kenntnis über die installierten Maschinen. Kunden agieren zudem zunehmend global und beziehen Produkte sowie Dienstleistungen aus verschiedenen Unternehmensbereichen. Eine konzernweite einheitliche CRM-Lösung bietet Vertriebsmitarbeitern eine zentrale Datenbasis mit einer **360°-Sicht auf Kunden und Projekte**. Der reibungslose Informationsaustausch reduziert Verwaltungsaufwände, fördert die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit – und steigert Effizienz und Kundenzufriedenheit.

Kundenindividuelle Produkte und Angebote konfigurieren

Der Maschinen- und Anlagenbau vertreibt meist individualisierte Produkte, die genau auf Kundenbedürfnisse zugeschnitten sind. Zudem sind die Produkte oft komplex und variantenreich, was die Angebotserstellung anspruchsvoll und zeitaufwendig macht.

Eine **CPQ-Lösung** (Configure, Price, Quote) beschleunigt diesen Prozess: Mit ihr kann der Vertrieb auch komplexe Produkte schnell und fehlerfrei konfigurieren und mit tagesaktuellen Preisen, Verfügbarkeiten und Lieferzeiten versehen. So können Unternehmen nicht nur **schneller auf Kundenanfragen reagieren**, auch die Qualität der Angebote steigt. Interne **Prozesse** werden **verschlankt**, da Rückfragen, Suchaufwände und Reibungsverluste reduziert werden.





E-Commerce mit Kundenportal entlastet Mitarbeiter

Neben einer zeitgemäßen Website, sozialen Medien und einer digitalen Marketing-Kommunikation ist ein Webshop, idealerweise mit inkludiertem Kunden- bzw. Händlerportal, heute ein Muss im Maschinen- und Anlagenbau. Ein moderner E-Commerce bringt viele Vorteile mit sich: höhere Auftragsgenauigkeit, 24/7-Zugriff auf Produkte, Auftragshistorien und Kontoverwaltung.

Wer seinen E-Commerce als service-orientiertes Kundenportal konzipiert, kann sein Vertriebs- und Servicepersonal zudem von vielen Routine-Aufgaben wie dem Ändern von Kundeninformationen oder wiederkehrenden Bestellungen entlasten. Diese Aufgaben erledigt der Kunde ab sofort selbst, über das Kunden- und Serviceportal.

Kundenzentriertes After-Sales-Service-Portal

Auch viele Service-Funktionalität lassen sich nahtlos in das Portal integrieren. Serviceleistungen bieten typischerweise deutlich höhere EBIT-Margen als der Verkauf neuer Maschinen und sind weniger konjunkturabhängig. In Zeiten sinkender Umsätze im Neumaschinengeschäft kann der After-Sales-Service daher wichtige Investitionsmittel generieren. Kunden bevorzugen häufig Produkte, wenn diese durch umfassenden Service ergänzt werden, anstatt günstige Alternativen zu wählen. Insbesondere der Maschinenbau kann von einem Serviceportal profitieren, in dem beispielsweise **alle Maschinen**, die der Kunde betreibt, mit relevanten Infos **aufgeführt sind**. Das Portal erinnert an **regelmäßige Wartungsintervalle**, dient als Onlineshop zur **Bestellung von Ersatzteilen** und ermöglicht das Verwalten von Servicefällen.

Passende Praxisberichte
Dornier (S. 8),
Heller (S. 10) und
AZO (S. 12)

Ersatzteilbestellung mittels 3D-Modellen

Mit dem **Equipment Viewer** bieten Maschinen- und Anlagenbauer ihren Kunden ein einzigartiges **Tool zur Ersatzteilidentifikation**: Mittels 3D-Animationen können Kunden komplexe Maschinen visuell erkunden, Ersatzteile interaktiv auswählen und diese direkt in der SAP Commerce Cloud bestellen. Zusätzlich bietet der Viewer Self-Service-Funktionen wie Schritt-für-Schritt-Anleitungen für Wartung und Reparatur. Das Tool basiert auf der SAP Business Technology Platform und lässt sich problemlos ins ERP und ins Shop-System integrieren.

Service is King

Mit der zunehmenden Intelligenz von Maschinen und Anlagen entstehen riesige Datenmengen, die gezielt für Wartung und Instandhaltung genutzt werden können. Ein **schneller, unkomplizierter und reibungsloser Service** ist gefragt, idealerweise 24/7. Zudem sollte eine Reparatur möglichst beim ersten Versuch erfolgreich sein, da der Wettbewerb keine zweite Chance duldet.

Die Digitalisierung aller Serviceprozesse ist daher ein zentrales Ziel. Mit einem **Field-Service-Ticketing-System** wie der SAP (Intelligent) Service Cloud reagieren Unternehmen schnell und kompetent auf Kundenanfragen, bearbeiten Servicetickets pünktlich, planen und realisieren effiziente Serviceeinsätze und setzen Außendienstmitarbeiter optimal ein. Eine **hohe First-Time-Fix-Rate** durch kompetente Servicemitarbeiter sorgt so für **geringe Ausfallzeiten und eine hohe Kundenzufriedenheit**.



Passende Praxisberichte
Heller (S. 8),
Dornier (S. 10) und
AZO (S. 12)

Vorteile eines positiven Kundenerlebnisses auf einen Blick

+ **Persönliche Einkaufserlebnisse schaffen:**

Individuell gestaltete Einkaufserlebnisse erhöhen die Relevanz und Attraktivität der Angebote für Kunden, da diese sich persönlich angesprochen fühlen.

+ **Steigende Kundenzufriedenheit:**

Eine hervorragende Customer Experience führt zu hoher Kundenzufriedenheit, da die Kundenbedürfnisse effektiv erfüllt und Erwartungen übertroffen werden.

+ **Höhere Kundenbindung und Weiterempfehlungsquote:**

Eine positive Erfahrung fördert die Kundenbindung und erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass Kunden wiederkommen, dem Unternehmen treu bleiben und dieses weiterempfehlen.

+ **Differenzierungsmerkmal vom Wettbewerb:**

Unternehmen, die hervorragende Customer Experience bieten, können sich von Wettbewerbern abheben und sich in einem gesättigten Markt behaupten.

+ **Positive Markenwahrnehmung:**

Eine konsistent gute Customer Experience stärkt das Markenimage und sorgt für eine positive Wahrnehmung in der Öffentlichkeit.

+ **Langfristig gesteigerter Unternehmenserfolg:**

Gesteigerte Kundenzufriedenheit und -loyalität sowie positive Weiterempfehlungen legen die Basis für nachhaltigen Unternehmenserfolg.

Worauf Sie in unseren Projekten zählen können

Wir sind im Maschinen- und Anlagenbau zuhause. Wir kennen Ihre Anforderungen und Ihre Prozesse. Als Full Service Provider bieten wir allumfassende Lösungen und Services, die attraktive Quick Wins ermöglichen und mit einer tiefgreifenden digitalen Transformation nachhaltige Erfolge sichern. Gemeinsam mit Ihnen gestalten wir kundenorientierte Geschäftsprozesse in Vertrieb, Service, Marketing & Commerce sowie Kundenidentitätsmanagement.

Als mehrfach ausgezeichnete SAP Premium Partner sind wir bestens mit dem Portfolio der SAP Customer Experience Suite vertraut. Unsere Developer erweitern den SAP Standard mit innovativen Eigenentwicklungen, um die Lösungen für Sie noch wertvoller zu machen. Als Tochter der All For One Group verfügen wir mit über 2.800 Expertinnen und Experten über ein starkes Netzwerk. Wir denken Ihre digitale Transformation ganzheitlich und liefern verlässlich Antworten auf Fragen zu führender Business-IT von SAP, Microsoft oder IBM.

Die Highlights unserer Projekte aus dem Maschinen- und Anlagenbau stellen wir Ihnen im Folgenden vor:

DORNIER	HELLER	AZO	WINK HAUS	GROB
SAP Commerce Cloud (B2B)	SAP Commerce Cloud (B2B)	SAP Commerce Cloud (B2B)	BTP, Emarsys, SAP Commerce Cloud (B2B), FSM & SAP Sales & Service Cloud	SAP Sales Cloud

Weitere Kunden aus dem Maschinen- und Anlagenbau sowie der Komponenten-Fertigung



Case Study

Innovationen im Ersatzteil- und Maschinenmanagement

Im Kundenportal der Lindauer DORNIER finden Nutzer schnell zum richtigen Ersatzteil und erhalten Zugriff auf praktische & smarte Self-Services.

Erfindungsreichtum und Qualitätsbewusstsein bilden die Grundlage für den anhaltenden Erfolg der Lindauer DORNIER GmbH. Nicht nur in Bezug auf die hochwertigen und langlebigen Web- und Sondermaschinen. Auch im Bereich Kundenservice schafft das Familienunternehmen Innovationen und setzt beachtliche Standards. Im Kundenportal myDoX® erhalten Nutzer Zugriff auf wertvolle Leistungen, die ihren Arbeitsalltag effizienter und bequemer gestalten. Besondere Vorteile bietet das fortschrittliche Ersatzteil-Bestellsystem.



Jetzt die
vollständige
Case Study
lesen!

DORNIER

Lindauer DORNIER GmbH

Unternehmen	Lindauer DORNIER GmbH
Branche	Maschinen- und Anlagenbau
Produkte	Webmaschinen // Folienreckanlagen // Composite Systems // Sondermaschinen
Umsatz	370 Mio. EUR
Mitarbeiter	ca. 1.000
Sitz	Lindau im Bodensee // Deutschland
Projekt	Einführung des Kundenportals DORNIER myDoX® auf Basis von SAP Commerce
Projektlaufzeit	7 Monate bis Go-live, seitdem kontinuierliche Weiterentwicklung

Ausgangssituation & Projekt

Die Lindauer DORNIER GmbH ist ein international agierender Maschinen- und Anlagenbauer mit rund 1.000 Mitarbeitern. Mit seinen Webmaschinen gehört DORNIER weltweit zu den Technologieführern der Branche. Neben den verlässlichen Maschinen schafft vor allem der Service Mehrwert. Für seine Kunden übernimmt der Maschinenbauer auch die Montage, Inbetriebnahme, Wartung und Modernisierung der Maschinen.

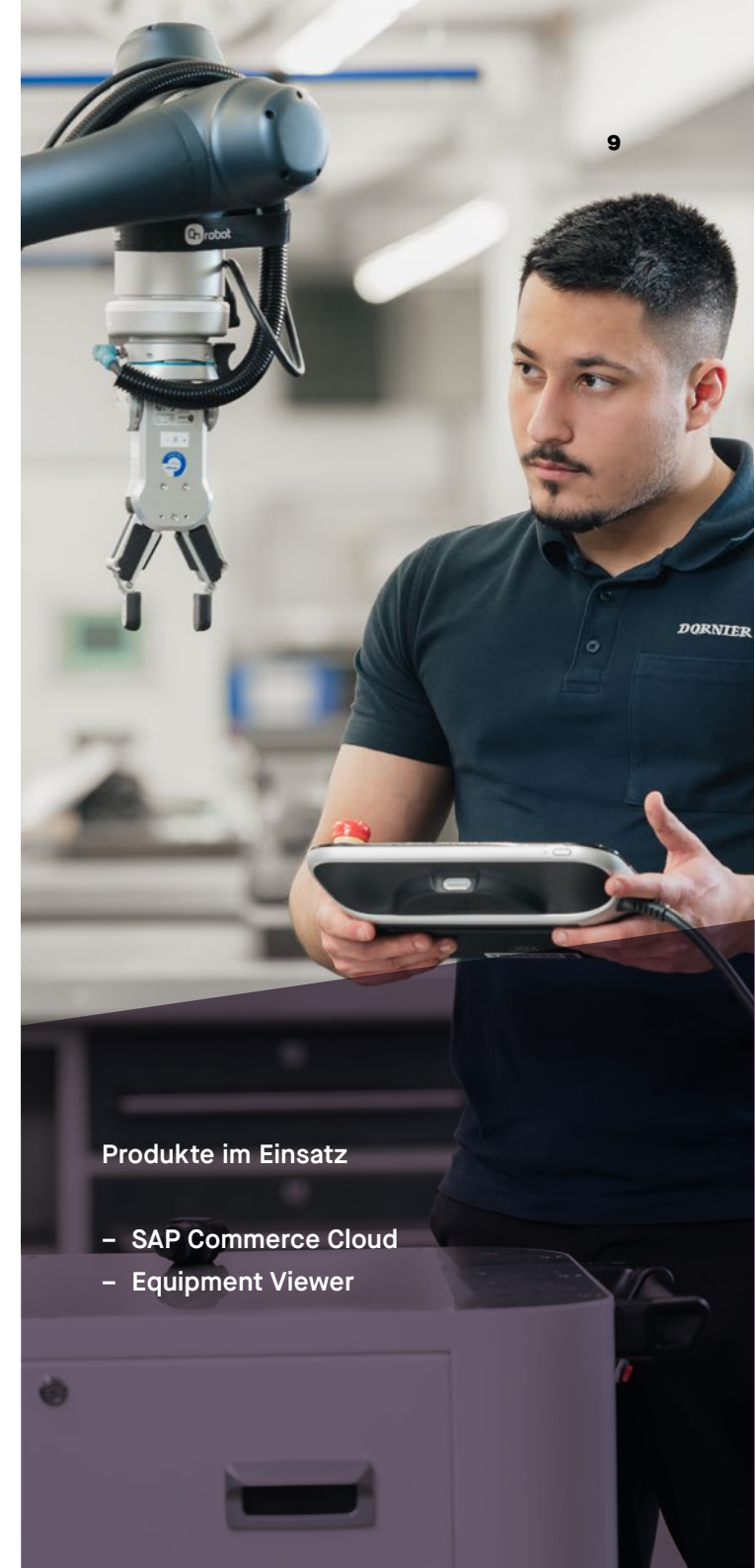
Doch die selbst entwickelten E-Commerce-Systeme stoßen an ihre Grenzen. Das liegt auch an dem schieren Umfang der Daten. Knapp **300.000 Originalteile für Maschinen und Anlagen**, die seit 1966 gebaut wurden, sind weltweit bestellbar. Um nach wie vor hervorragenden Service zu liefern, migrierte DORNIER bereits auf SAP ERP. Jetzt sollen auch der **Onlineshop und die Ersatzteilbestellung** optimiert werden. Alle damit verbundenen Prozesse sollten – für Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen – effizienter gestaltet werden.

Die Ergebnisse

Die **Optimierung der Ersatzteilbestellung** hatte oberste Priorität. Eine passende Lösung gab es allerdings nicht auf dem Markt. Gemeinsam mit den CX-Spezialisten der All for One Group entwickelte DORNIER das entsprechende Add-on daher einfach selbst. Den **Equipment Viewer**.

Die Maschinenansicht bietet Kunden eine praktische **Übersicht der eigenen Maschinen**. Von hier aus besteht Zugriff auf relevante Medien. Viel spannender ist jedoch, wie Nutzer bei 50.000 Equipments und 150 Millionen Stücklistenpositionen zu den richtigen Ersatzteilen kommen. Über die **Suche im gesamten Teilstamm** gelangen User, die genau wissen, was sie brauchen, sofort zum passenden Ersatzteil.

Für die anderen Anwender bietet die **Maschinenansicht** den optimalen Ausgangspunkt. Eine Kombination beider Suchfunktionen ist auch verfügbar. Über 2D-Visualisierungen, Stücklistenstrukturen und -positionen erfolgt die schnelle Navigation zum Ziel. Das gewährleistet einen unkomplizierten Zugriff auf alle Komponenten.



Produkte im Einsatz

- SAP Commerce Cloud
- Equipment Viewer

Case Study

HELLER Services GmbH

Maschinen checken, Ersatzteile identifizieren, Support-Tickets einsehen – im myHeller Kundenportal stehen die Anwender im Mittelpunkt.

Auf die Maschinen von HELLER ist Verlass. Die Bearbeitungszentren für dynamisches Zerspanen treiben die Produktion in vielen Branchen voran. Mit dabei sind die Automobilindustrie, die Energietechnik, die Luft- und Raumfahrt sowie der Werkzeug- und Formenbau. Die Service-Qualität bei HELLER ist dabei genauso überzeugend wie die Maschinen. Lifetime Partnership – so lautet das Versprechen von HELLER. Mit dem neuen Kundenportal myHeller ist das Unternehmen jetzt jederzeit erreichbar und rückt noch näher an die Kunden heran.

HELLER

Unternehmen	HELLER Services GmbH
Branche	Anlagen- und Maschinenbau
Produkte	CNC-Werkzeugmaschinen // Fertigungssysteme // Automationssysteme //
Mitarbeiter	Dienstleistungen
Sitz	ca. 2.600 (HELLER Gruppe 2021)
Projekt	Nürtingen // Deutschland
Projektlaufzeit	SAP Commerce Cloud 8 Monate



Jetzt die
vollständige
Case Study
lesen!



Ausgangssituation & Projekt

HELLER ist sowohl ein traditionelles mittelständisches Familienunternehmen als auch ein global agierender Anbieter von innovativen Lösungen für die spangebende Fertigung mit Hauptsitz in Nürtingen in der Nähe von Stuttgart. Über **40.000 Ersatzteile** sind zu jedem Zeitpunkt ab Lager verfügbar.

Herausragender Service hat für das 2.600 Mitarbeiter starke Familienunternehmen einen besonders hohen Stellenwert. Kunden melden sich häufig per Telefon und über E-Mail, um gemeinsam mit HELLER die richtigen Teile zu identifizieren. Ein **neues Kundenportal soll den Prozess vereinfachen** – für Mitarbeiter und Kunden.

Die SAP Commerce Cloud stellt das Gerüst für myHeller, weitere Add-ons der All for One Customer Experience wie der Equipment Viewer sind integriert. Vom ersten Meeting bis zum Go-live vergingen insgesamt **nur 8 Monate** – und das fertige Kundenportal kann sich sehen lassen.

Ergebnisse

Im neuen Portal haben Kunden Zugriff auf viele nützliche Funktionen und Kontaktmöglichkeiten. Besonders praktisch: Über die Navigation gelangen sie schnell zu einer Übersicht all ihrer HELLER Maschinen. Anwender, die Maschinen erweitern oder verbessern wollen, navigieren gleich weiter zum Nachrüstungsfinder.

Der **Ersatzteilfinder** im myHeller Kundenportal kann ebenfalls über die Maschinenansicht aufgerufen werden. Kunden gelangen so direkt zum Maschinenabbild und finden von dort aus mit wenig Aufwand anhand übersichtlicher **3D-Modelle oder Stücklisten** das richtige Ersatzteil. Die Bestellung erfolgt gleich im Anschluss mit wenigen Klicks. **Fehlbestellungen** werden dadurch stark reduziert.

Auch die Servicemitarbeiter bei HELLER werden entlastet. Wenn etwas nicht nach Plan verläuft, haben Nutzer die Möglichkeit, die Bestellhistorie einzusehen und über die Maschinenansicht ein Ticket zu öffnen. Mit dem neuen Kundenportal ist HELLER so rund um die Uhr verfügbar und bringt die Customer Experience aufs nächste Level.

Produkte im Einsatz

- SAP Commerce Cloud
- SAP Cloud Platform
- Equipment Viewer
- Media Management

Case Study

Den Support komplexer Anlagen erleichtern

Wie ein Kunden- und Serviceportal mit digitalen Zwillingen komfortablen Self Service für komplexe Industrieanlagen ermöglicht

Digitaler Kundenservice und höhere Kundenzufriedenheit. Dies waren die Vorsätze des Anlagenspezialisten AZO. Kein individueller, manueller Versand technischer Dokumente, keine Wartezeiten für Kunden mehr. So entstand myAZOplus, das SAP-basierte Kundenportal mit 3D-Darstellung der individuellen Anlagenkonfiguration. Dies erlaubt es Technikern unter anderem, Ersatzteile auf einen Blick zu identifizieren und zu bestellen.



Unternehmen	AZO
Branche	Anlagenbau und Verfahrenstechnik
Produkte	Maschinen für Rohstoff-Handling in der Produktion
Mitarbeiter	ca. 180
Sitz	Osterburken // Deutschland
Projekt	Implementierung des Kunden- und Serviceportals myAZOplus mitsamt des Webshops für Produkte und Ersatzteile. Mit innovativen Funktionen für die Ersatzteilerkennung und Ablage von ergänzenden Dokumenten. Mit voller Integration zum SAP ERP.
Projektlaufzeit	256 Projektstage



Jetzt die vollständige Case Study lesen!



Ausgangssituation & Projekt

AZO weiß, wie unterschiedlichste anspruchsvolle Rohstoffe fließen, rieseln, sich mischen und gelagert werden müssen. Seit über 60 Jahren sorgt das familiengeführte Unternehmen für das zuverlässige Handling von Rohstoffen in vollautomatischen Prozessen. **Keine ihrer Anlagen gleich der anderen**, sondern Kunden erhalten jeweils eine eigene Lösung aus unterschiedlichen Kombinationen der beinahe 100 Komponenten.

Dieser Komplexitätsgrad macht die Dokumentation und Wartung der Anlagen wie auch den Support durch AZO-Mitarbeitende zu einer Herausforderung. So entstand die Idee, mit myAZOplus ein digitales Kundenportal zu entwerfen, das Kunden **automatisiert individuelle Services** bietet. Es benötigt die Fähigkeit, individuelle Anlagen aus einzelnen Baugruppen inhaltlich und visuell abzubilden, damit die Kunden ihre Anlage als digitalen Zwilling wiederfinden.

Ergebnisse

Mit dem neuen Kunden- und Serviceportal myAZOplus entwickelte die All for One Customer Experience eine **Komplettlösung, die den gesamten Bestellprozess von Ersatz- und Verschleißteilen und den Support abbildet**. Die Servicetechniker der Kunden können jetzt Ersatzteile deutlich komfortabler als zuvor anhand von 3D-Modellen finden und sofort bestellen. Zudem haben sie einen direkten, unkomplizierten Zugang zur technischen Dokumentation aller Komponenten.

Dank der Abbildung aller Komponenten als digitale Zwillinge im 3D-Format können Kunden die Anlage in ihren Einzelteilen virtuell betrachten und einzelne Komponenten auswählen. Im späteren Betrieb werden Kunden hier zudem Betriebsdaten und Datenvisualisierung im Portal finden können. Dieser **Smart-Data-Ansatz** soll dabei unterstützen, die Produktion zu optimieren und zu überwachen. In der Praxis reduziert sich der Aufwand für AZO-Mitarbeitende im Aftersales deutlich. Kunden profitieren vom **Self-Service Support**, indem sie alle wichtigen Dokumente und Ersatzteile zu ihrer Anlage visuell im Portal finden können.



Produkte im Einsatz

- SAP Commerce Cloud
- SAP Cloud Plattform
- Dashboard
- Media Management
- Media Download Portal
- Equipment Viewer
- PDF-Generator

Case Study

Digitale B2B/C-Plattform für Partner und Verarbeiter

Winkhaus ist ein führender Spezialist für intelligente Fenstertechnik, Türverriegelungen und Zutrittsorganisation. Gemeinsam mit All for One Customer Experience setzt das traditionsreiche westfälische Familienunternehmen ein innovatives Konzept für digitale Services um. Im Fokus der neu gestalteten Customer Experience stehen die Handelspartner und die Verarbeiter, also Türen- und Fensterbauer.



Unternehmen	Aug. Winkhaus GmbH & Co. KG
Branche	Metallverarbeitung
Produkte	Intelligente Fenstertechnik // Türverriegelungen // Zutrittsorganisation
Mitarbeiter	ca. 2.100
Sitz	Telgte // Deutschland
Projekt	Realisierung einer smarten B2B/C-Plattform mit integrierter Lagebestandsverwaltung, Produktkonfiguration und innovativem Warenkorbtool.



Jetzt die
vollständige
Case Study
lesen!

Ausgangssituation & Projekt

Weltweit schätzen Fensterbauer und Händler, Architekten, Bauherren und Anwender die hohe Qualität der intelligenten Fenstertechnik, Türverriegelungen und Zutrittsorganisation von Winkhaus.

Ziel des Projekts mit der All for One Customer Experience war es, eine Customer Journey für Partner zu gestalten, die sie von der Informationssuche bis zu deren E-Commerce-Aktivitäten unterstützt.

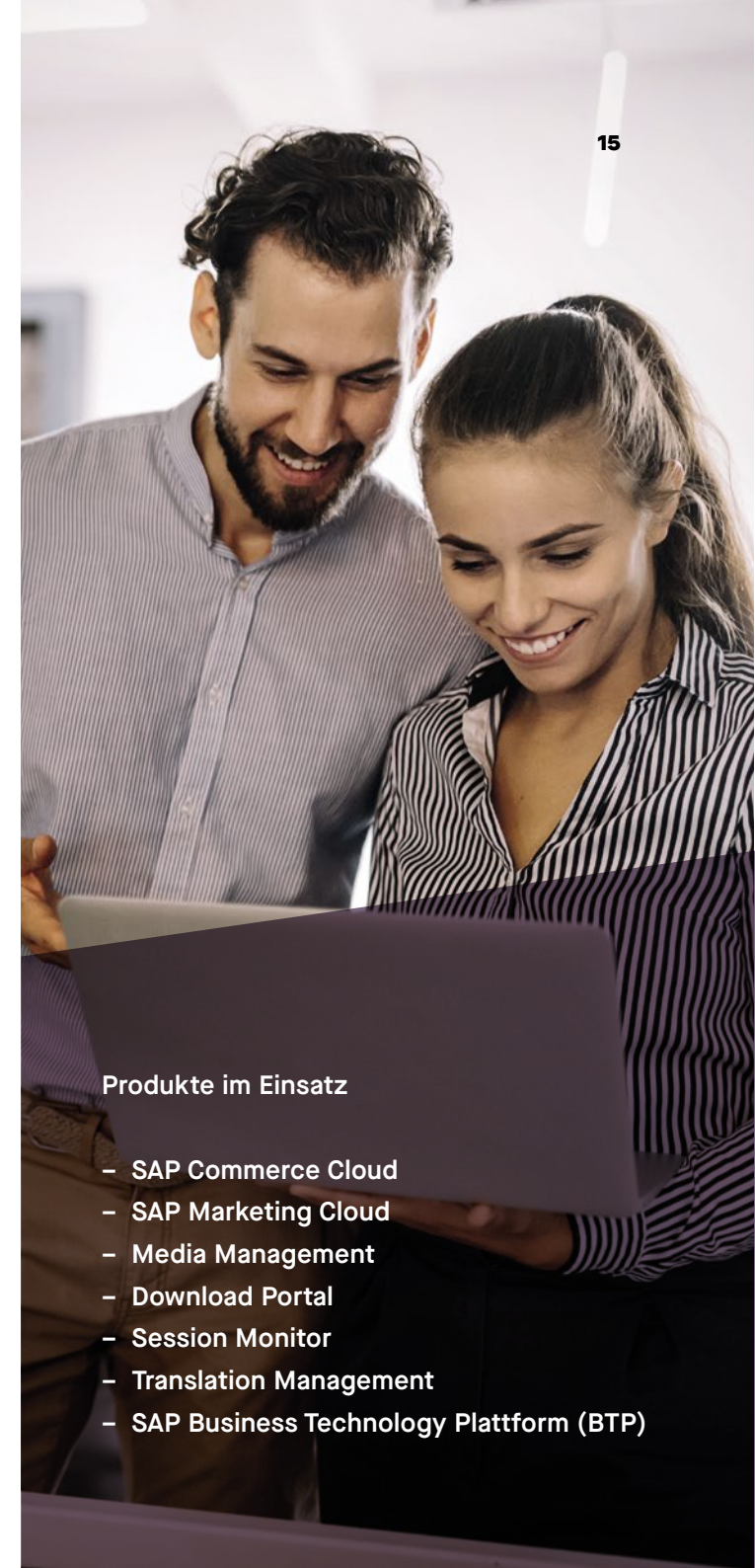
Entstanden ist eine **Omnichannel-Plattform**, die das umfangreiche Produktportfolio samt komplexen Konfigurationsmöglichkeiten B2B/C-gerecht abbildet. Das Partnerportal schafft besondere **Anreize für B2B-Umsätze** und bauten den direkten Kontakt zu Endkunden aus. Eine wesentliche Voraussetzung dafür sind strukturiert erzeugte und abgelegte Daten. Dies ist auch Grundlage für künftige Lösungen bei Winkhaus wie die Unterstützung von Building-Information-Management-Systemen (BIM).

Die Ergebnisse

Winkhaus hat gemeinsam mit All for One Customer Experience ein innovatives Onlineportal entwickelt, welches das Unternehmen perfekt für die kommenden Herausforderungen am Markt wappnet. Dafür hat sich das Unternehmen für die Einführung der SAP Commerce Cloud und das von All for One Customer Experience entwickelte Add-On Media Management entschieden.

Das **Produktdaten- & Medienmanagement** unterstützt die effiziente Datenverwaltung und das Ausspielen aller relevanten Informationen über die entsprechenden Kanäle. So schafft Winkhaus eine **zentrale, verlässlich stets aktuelle Datenbasis** für die kanalübergreifende Customer Experience. Das hat die internen Prozesse in Marketing und Produktmanagement erheblich gestrafft und führte innerhalb kürzester Zeit zu spürbaren Zeiteinsparungen.

Mithilfe **intelligenter Services** realisiert Winkhaus eine nahtlose Unterstützung der Händler. So werden Partner und Verarbeiter im Informations- und Einkaufsprozess optimal begleitet – beispielsweise mit Informationen zu Produkten und Konfigurationsmöglichkeiten.



Produkte im Einsatz

- SAP Commerce Cloud
- SAP Marketing Cloud
- Media Management
- Download Portal
- Session Monitor
- Translation Management
- SAP Business Technology Plattform (BTP)

Case Study

Vertrieboptimierung mit SAP Sales Cloud

Die weltweit operierende GROB-WERKE GmbH & Co. KG setzt auf SAP ERP und SAP Sales Cloud für intelligente Businessprozesse und modernstes Customer Relationship Management.



Unternehmen	Grob-Werke GmbH & Co. KG
Branche	Maschinen- / Anlagenbau
Produkte	Fertigung von Maschinen // Anlagen und Systemlösungen
Mitarbeiter	7000
Umsatz	1,3 Mrd. Euro
Sitz	Mindelheim // Deutschland
Projekt	Optimierung der Vertriebsprozesse durch Einführung der SAP Sales Cloud



Ausgangssituation & Projekt

Die weltweit operierenden Grob-Werke sind spezialisiert auf die Fertigung von Sonderwerkzeugmaschinen, Montage-Anlagen, Automatisierungsanlagen und Systemlösungen für Werkstücke wie Kurbelgehäuse, Zylinderköpfe und Kurbelwellen. Den wachsenden Anforderungen wurden die bisherigen Vertriebs-tools nicht mehr gerecht.

Mit der SAP Sales Cloud setzt Grob-Werke auf eine moderne Lösung. Das neue CRM-System sollte nicht nur den Vertrieb digital transformieren und mehr Benutzerfreundlichkeit bieten, sondern auch die **Kundennähe optimieren**, den gesamten Vertriebsprozess absichern und präzise Analysen ermöglichen.

Die Ergebnisse

Ein großer Vorteil der SAP Sales Cloud: Auch offline können die Vertriebsmitarbeiter auf alle relevanten Daten zugreifen, was eine optimale Betreuung der Kunden im Außendienst sicherstellt. Das Lead- und Besuchsmanagement schafft **Transparenz im Vertrieb**.

Mit individuellen Entwicklungen und eine **nahtlose Integration** mit SAP ERP konnte Grob-Werke den Angebotsprozess optimieren. Die neue CRM-Lösung wurde international ausgerollt, so dass Grob-Werke ihre Vertriebs- und Kundenbetreuungsprozesse weltweit verbessern konnten.



Produkte im Einsatz

- SAP Commerce Cloud
- Equipment Viewer

Kontakt

Ansprechpartner

**Sie wollen erfahren, wie auch Sie Ihre
Customer Journey optimieren können?
Kommen Sie gern auf uns zu.
Wir freuen uns auf den Austausch.**

T: +49 721 60 280-0
office.cx@all-for-one.com

All for One Customer Experience GmbH
An der RaumFabrik 33a
D-76227 Karlsruhe

[all-for-one.com](https://www.all-for-one.com)