

Case Study



BINDER GmbH



Case Study

Optimale Bedingungen für Innovationen

Gut durchdachte Prozesse allein reichen nicht aus. Wichtig ist auch, dass die Systemlandschaft diese Prozesse End-to-End abbildet und mitdenkt.

Ob für die Kultivierung von Zellen unter definierten Bedingungen, Stabilitätstests von Arzneimitteln oder anspruchsvolle Batterieprüfungen: Die Simulationsschränke von BINDER schaffen und halten präzise geregelte Umweltbedingungen. Insbesondere in der Pharmaindustrie, den Life Sciences, der Materialwissenschaft und der Batterieentwicklung sind die Geräte in Forschung, Entwicklung und Qualitätssicherung im Einsatz. Neben dem umfangreichen Produktportfolio bietet BINDER seinen Kundinnen und Kunden auch ein umfassendes Beratungsangebot und vielfältige Services an. Um für jede mögliche Herausforderung schnellstmöglich die passende Lösung zu liefern, sind die serviceorientierten Prozesse dabei intelligent gestaffelt. Mit der Einführung der SAP Intelligent Sales & Service Cloud bildet BINDER diese Struktur auch auf Systemebene holistisch ab.



Unternehmen	BINDER GmbH
Branche	Labortechnik
Produkte	Umweltsimulationsschränke // Simulationsschränke // Services & Software
Umsatz	> 100 Mio. Euro
Mitarbeiter	ca. 490
Sitz	Tuttlingen // Deutschland
Projekt	Einführung der SAP Intelligent Sales & Service Cloud und der SAP Emarsys
Projektlaufzeit	ca. 9 Monate





Die Ausgangssituation

Mit mehr als 200 Patenten und gezielten Investitionen in Forschung und Entwicklung bereitet sich BINDER auf die Zukunft vor und gestaltet sie gleichzeitig aktiv mit. Das übergeordnete Ziel: einen technischen Beitrag zur Verbesserung der Gesundheit und Sicherheit der Menschheit zu leisten – überall auf der Welt.

Das Unternehmen ist dazu global an elf Standorten vertreten und unterstützt Kundinnen und Kunden dabei, präzise die nötigen Bedingungen für ihre Arbeit zu schaffen. Sei es für die Lagerung wichtiger Materialien wie Medikamente und Proben oder für Testumgebungen. Temperatur, Klima, Feuchtigkeit oder Licht – jede Umweltbedingung lässt sich in den Simulationsschränken nachbilden. Je nach Bedarf in einer kompakten Reach-in-Lösung oder einem weiträumigen Walk-in-Gerät.

Ergänzend zu den Produkten bietet BINDER seinen Kundinnen und Kunden Dienstleistungen an. Darunter individuelle Beratung, Installation, Wartung, Kalibrierung und Qualifizierung. Auch Softwarelösungen sind Teil des Portfolios.

Die Servicefälle liefen bisher über ein nur begrenzt skalierbares Customer Relationship Management System. Hauptgrund für den Lösungswechsel war der hohe Aufwand zur doppelten Datenpflege. Das führte letztendlich auch zu Unterschieden in der Datenqualität in CRM und ERP.

Auf der Suche nach der idealen Ablösung fiel die Entscheidung schnell zugunsten der SAP Intelligent Sales & Service Cloud. Für BINDER die ideale Ergänzung zum SAP ERP. Zusätzlich dazu führte das Unternehmen auch SAP Emarsys ein. Bei der Integration leistet die All for One Customer Experience tatkräftige Unterstützung.



Das Projekt

Wie sehen die Serviceprozesse aus und wie werden diese am besten in der Intelligent Sales & Service Cloud abgebildet? In Workshops gingen Vertrieb, Service und IT die Möglichkeiten gemeinsam durch und entwickelten eine optimierte Version der bestehenden Workflows. Key-User aus den Fachbereichen wurden dazu von Anfang an intensiv eingebunden und schrittweise in das Projekt involviert.

Die neuen Prozesse liefern eine optimierte Struktur für Vertrieb und Service. Eingehende Supportanfragen werden dabei in drei unterschiedliche Main Cases eingeteilt. Jedem Main Case sind wiederum sechs mögliche Sub Cases untergeordnet. Zusätzlich wurde ein einheitlicher Sales-Zyklus erarbeitet, der weltweit von allen Tochterfirmen angewendet wird.

Auf Systemebene spiegelt sich diese Struktur anhand der durchdachten Bedienführung wider. Mitarbeitende erhalten in jeder Phase so die wichtigsten Informationen und die Möglichkeit, wichtige Daten selbst einzutragen oder einfach zu selektieren.

Sämtliche Daten werden dabei über die Schnittstelle zum ERP synchronisiert. Die Schnittstelle wurde gezielt so gestaltet, dass sie auch zukünftige Systemänderungen – wie etwa die Migration von SAP ECC zu SAP S/4HANA unterstützt. Ein intelligenter Mapping-Workaround sorgt zusätzlich dafür, dass Datensätze im ERP und in der Intelligent Sales & Service Cloud miteinander verknüpft werden. Das vermeidet Dubletten und ermöglicht es Kolleginnen und Kollegen, die im SAP ECC arbeiten, Daten direkt zu erfassen.

Darüber hinaus wurden vor der Migration der Daten die Bestandsinformationen sorgfältig bereinigt. In Kombination aus Handarbeit und Automation reduzierte das Team 125.000 Datensätze auf „überschaubare“ 60.000. Unnötige Informationen von Altkundschaft und Dubletten wurden mit KI-Unterstützung entfernt, doch auch der manuelle Aufwand, um die Qualität aller Transferdaten zu sichern, war beachtlich.

Im Zusammenspiel mit der SAP Intelligent Sales & Service Cloud wurde auch die SAP Emarsys eingeführt. Die Lösung soll mitunter die E-Mail-Funktionen übernehmen, die über das alte CRM liefen. Weitere Vorteile gegenüber der vorherigen Lösung sind unter anderem umfangreiche Automatisierung, KI-Anwendungsfälle und erweitertes Lead-Nurturing.



People

„Wenn man einen Partner auf der anderen Seite hat, der nicht nur einfach das System nach dem Lehrbuch überstülpen will, sondern wirklich zuhört, die Prozesse innerhalb von Minuten versteht und auch immer wieder den Blick auf das Wesentliche lenkt, ist das ein unglaublicher Benefit.“

Annika Schmieder,
BINDER



People

„Die frühe Einbindung der Key-User war ein entscheidender Erfolgsfaktor, da sie eine praxisnahe Sichtweise eingebracht haben. So wurden wichtige Details erkannt, die wir sonst vielleicht übersehen hätten.“

François Cau,
BINDER



Die Ergebnisse

Die SAP Intelligent Sales & Service Cloud und SAP Emarsys gingen gemeinsam mit einem Big Bang live.

Für die Anwenderinnen und Anwender gab es daher in kürzester Zeit viel Neues zu lernen. Die User wurden unter anderem durch intensive Schulungen, freiwillige Q&A-Sessions und die Migration realer Altfälle an das System herangeführt.

Jeder eingehende Servicefall durchläuft jetzt die dafür vorgesehenen Stationen und landet – je nach Case – gezielt bei den Verantwortlichen. Die Übergaben erfolgen dabei sauber und strukturiert. Alle wichtigen Informationen sind in den Tickets enthalten.

Insbesondere die KI-gestützte Case Summary ist hilfreich, wenn Mitarbeitende einen neuen Fall bearbeiten oder das Ticket von einem anderen Verantwortungsbereich übernehmen.

Statistiken zu der Anzahl der Tickets, der Durchlaufzeit und den aktuellen Pain-Points der Kunden können Manager über Self-Service-Dashboards in wenigen Sekunden einsehen. So erhalten sie schnell eine exzellente Grundlage für fundierte Geschäftsentscheidungen.

Der E-Mail-Drafter beschleunigt zudem die Kommunikation. In wenigen Sekunden sind die wichtigsten Punkte ausformuliert, ob eine Antwort auf einen Servicefall, ein individuelles Angebot oder ein Entwurf für eine Lead-Nurturing-Strecke.

Die Wissensdatenbank soll in Zukunft weiter ausgebaut werden, um für unterschiedliche Fälle historisches Wissen und bewährte Lösungen in Echtzeit noch zugänglicher zu machen.

Auch die Einbindung weiterer KI-gestützter Funktionen ist geplant. Damit will BINDER seinen Mitarbeitenden noch bessere Werkzeuge an die Hand geben. So kann das Unternehmen die Kundennähe weiter stärken und die Anliegen der Kundinnen und Kunden noch präziser und effizienter bearbeiten. Für eine Customer Experience, die höchsten Ansprüchen gerecht wird.



Konkret

+ Nahtlose Integration

Durch die nahtlose Integration von ERP und den neuen Lösungen entfällt die doppelte Datenpflege. Alle greifen auf dieselben Informationen zu und bereichern Datensätze mit jeder Fallbearbeitung.

+ Self-Service-Dashboards

Nutzerinnen und Nutzer können jederzeit auf Self-Service-Dashboards zugreifen und die wichtigsten Auswertungen auf einen Blick einsehen. Angezeigt wird dabei genau das, was für die jeweilige Person auch interessant ist.

+ Praktische KI-Funktionen

KI-gestützte Funktionen wie E-Mail-Drafter und Case Summary beschleunigen die Bearbeitung der Tickets und entlasten die Mitarbeitenden mit automatischen Zusammenfassungen und praktischen Vorschlägen.

+ Gesteigerte Transparenz

Mit der optimierten Case-Logik schafft BINDER mehr Transparenz, klare Zuständigkeiten, starke Reporting-Funktionen und eine bessere Nachverfolgbarkeit von Kundenanliegen.

+ Gezieltes Changemanagement

Mehrstufige Schulungen vor und nach Go-live, inklusive freiwilliger Zusatzsessions, unterstützen die Anwenderinnen und Anwender beim Einstieg ins neue System.

+ Zukunftsfeste Gestaltung

Zukünftige Erweiterungen wie zusätzliche KI-Funktionen und weitere Schnittstellen sind geplant und lassen sich aufgrund der Lösungsarchitektur und entsprechender Vorarbeit schneller umsetzen.

Tipps

01 Die größten Herausforderungen

- Die Umstellung auf ein neues System ist eine unternehmensweite Herausforderung. Dementsprechend ist es wichtig, diesem Prozess mit gezieltem **Changemanagement** zu begegnen und alle Anwenderinnen und Anwender so gut wie möglich zu begleiten.
- Für eine erfolgreiche Systemumstellung sind saubere Daten eine Grundvoraussetzung. Die **Bereinigung der Daten** ist daher eine unumgängliche Herausforderung. Dabei ist es hilfreich, so viel wie möglich zu automatisieren, um den manuellen Aufwand zu reduzieren.

02 Die wichtigsten Lektionen

- Auch bei sorgfältiger Planung können im Projektverlauf Anpassungen erforderlich werden. Es lohnt sich demnach, **flexibel zu bleiben** und bei Bedarf einzugreifen. So lassen sich Reibungen effektiv meistern.
- **Standardschnittstellen** reduzieren den Integrationsaufwand und erleichtern spätere Systemänderungen.

03 Die wesentlichen Erfolgsfaktoren

- Einbindung aller beteiligten **Abteilungen** und die Unterstützung der **Geschäftsführung**.
- Ein **Integrationspartner**, der mitdenkt und proaktiv Lösungen anbietet, trägt entscheidend zum Projekterfolg bei.



Kontakt

Ansprechpartner

All for One Group SE

Rita-Maiburg-Straße 40
70794 Filderstadt-Bernhausen

BINDER GmbH

Im Mittleren Ösch 5
D-78532 Tuttlingen