SUCCESS STORY WANZL

Spitzenberatung im Service-Umfeld

Wanzl transformiert das Field Service Management gemeinsam mit Sybit

sybit cx
NTT DATA Business Solutions

wanzl

© Sybit GmbH

Wanzl und Sybit setzen erfolgreich SAP FSM-Projekt um

Umfassende Beratungsstrategie, transparente Kommunikation und maßgeschneiderte Lösungen: Lesen Sie, wie Sybit das Vertrauen der Wanzl GmbH gewinnen konnte und so die Grundlage für eine erfolgreiche Transformation der Serviceprozesse legte.

Wanzl, ein weltweit führender Anbieter von Einkaufswagen, Shop-Einrichtungen und Logistiklösungen, legt großen Wert auf exzellenten Service. Die Produkte von Wanzl werden nicht einfach nur verkauft, sondern Kunden 360-Grad-Service-Pakete geboten, inklusive Planung, Installation, Schulung und Ersatzteilservices. Die Herausforderung von Wanzl teilen viele Unternehmen: sich einerseits durch besten Service von der Konkurrenz abzuheben und gleichzeitig den Service-Bereich profitabel zu gestalten.

Hier begann die Zusammenarbeit mit Sybit. Es galt, die komplexen und teilweise noch papierbasierten Serviceabläufe zu digitalisieren, optimieren und End-to-End in die Gesamtprozesse des Unternehmens zu integrieren. Das Ziel: Die digitale Grundlage für eine nahtlose und hocheffiziente Abwicklung sämtlicher Servicefälle zu legen.

Über Wanzl GmbH & Co. KGaA

Hersteller von Shop Solutions, Retail Systemen, Access Solutions sowie Hotelservice

5000 Mitarbeitende mit Hauptsitz in Leipheim

725 Mio. € Umsatz

Management Summary

- Unternehmen: Wanzl GmbH & Co. KGaA, weltweit führender Anbieter von Einkaufswagen, Shop-Einrichtungen und Logistiklösungen.
- Projektziel: Digitalisierung und Optimierung der komplexen Serviceprozesse, Integration von End-to-End Prozessen.
- Herausforderung: Nahtlose Integration von Ticket- und Serviceprozessen in die bestehenden ERP-Systeme, Erhöhung der Transparenz und Kontrolle über die Serviceabläufe.
- Beratungsansatz: Umfassende Analyse und Optimierung der bestehenden Prozesse, transparente Kommunikation und ein striktes Qualitätsmanagement.
- Ergebnisse:
  - Einführung SAP Field Service Management (FSM)
  - Integration in SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud und SAP ERP.
  - Erfolgreicher Projektabschluss in Time and Budget
  - Grundlage für digitale Kontrolle und Auswertung der Serviceaktivitäten
  - Startschuss für die Umsetzung effizienterer Prozesse

© Sybit GmbH

Beratungsansatz von Sybit schafft Vertrauensbasis

Wanzl suchte nach einem Partner, der nicht nur das eigene Business durchdringt, sondern durch ein transparentes Vorgehen und umfassendes Qualitätsmanagement überzeugt. Sybit setzte gleich zu Beginn auf eine gründliche Beratungsphase, in der die Themen und Prozesse von Wanzl sortiert, optimiert und die Anforderungen aus dem Business in Bezug auf Machbarkeit und Rentabilität analysiert wurden. Diese wertorientierte Beratung bildete die Grundlage für eine maßgeschneiderte Lösung, die nicht nur die technischen Anforderungen erfüllte, sondern auch die spezifischen Geschäftsbedürfnisse von Wanzl berücksichtigte. Insbesondere aber war diese Phase entscheidend für die Zusammenarbeit, die voll auf gegenseitiges Vertrauen baut. So wurde eine erfolgreiche Basis für gegenseitige Entwicklung und Innovation geschaffen.

„Die transparente und offene Kommunikation von Sybit hat uns von Anfang an überzeugt. Sie haben gezeigt, dass sie wirklich verstehen, was sie tun," sagt Andreas Müller, Vice President Business Application Solutions bei Wanzl.

Vom Ticket zum Techniker: Die Technologie hinter den End-to-End Service-Prozessen

Technisch gesehen umfasste die gemeinsam entwickelte Lösung die Einführung von SAP Field Service Management (FSM) und die Integration in SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud und SAP ERP. Eine besondere Herausforderung war die Integration von Ticket- und Serviceprozessen über das ERP-System. Dies beinhaltete die Automatisierung von Meldungen, Serviceaufträgen und die Einbindung eines externen Dokumentenmanagementsystems.

Ein Beispiel

Das integrierte Zusammenspiel der Lösungen erlaubt jetzt End-to-End Prozesse:

1. **Meldung eines Servicefalls:** Ein Kunde meldet ein Problem, zum Beispiel mit einem Einkaufswagen.
2. **Ticket-Erstellung:** Ein Ticket wird im System angelegt und relevante Daten ergänzt.
3. **CS-Meldung und Serviceauftrag:** Aus dem Ticket wird eine CS-Meldung im ERP-System generiert, aus der ein Serviceauftrag entsteht.
4. **Ersatzteilmanagement:** Falls notwendig, werden Ersatzteile in den Auftrag integriert und der Bestellprozess eingeleitet.
5. **FSM-Planung:** Der Serviceauftrag wird im FSM-System automatisch geplant und einem externen Servicepartner zugewiesen.
6. **Vor-Ort-Service:** Der Servicepartner repariert den Einkaufswagen, meldet die durchgeführten Arbeiten und genutzten Ersatzteile zurück.
7. **Rückmeldung und Abrechnung:** Die Rückmeldungen fließen ins System ein, der Kunde wird informiert, und der Abrechnungsprozess wird gestartet.

Durch die nahtlose Integration dieser Systeme ist Wanzl jetzt in der Lage, die Serviceprozesse vollständig digital abzubilden. *„Die Einführung der neuen Systeme war der richtige und auch notwendige Schritt für die Zukunftsfähigkeit von Wanzl. Den Weg hin zu deutlich effizienteren Prozessen und höherer Profitabilität im gesamten Service-Bereich können wir jetzt auch Dank Sybit optimistisch gehen, denn gemeinsam haben wir erfolgreich die digitale Basis dafür geschaffen."* Andreas Schröder, Vice President After Market & Service Germany bei Wanzl.

Kommunikation ist der Schlüssel

Die digitale Transformation der Serviceprozesse gestaltenden Wanzl und Sybit dank agiler, transparenter und vor allen Dingen partnerschaftlicher Zusammenarbeit auf höchstem Niveau. So konnte das Projekt in sämtlichen Zeit, Budget und Qualitätsvorgaben abgeschlossen werden. Hier soll aber noch lange nicht Schluss sein: Wanzl hat bereits weitere Phasen, auch in Beug auf das internationale Ausrollen der neuen Lösungen, ins Auge gefasst.

„Die Zusammenarbeit mit Sybit hat uns gezeigt, wie wichtig es ist, einen Partner zu haben, der nicht nur die Technik versteht, sondern auch unsere Geschäftsprozesse und die Bedürfnisse des Kunden. Die Transformation hat uns definitiv zukunftsfähig gemacht," fasst Andreas Müller zusammen.

Wer wir sind?

Nr. 1 SAP-Partner im Bereich CX.

500+ renommierte Kunden

1500+ Projekte

350+ Mitarbeiter

5 Standorte

2023 Global SAP CX Award für Projektqualität

16 Unser Platz im aktuellen Internetagenturranking

Gehen wir den nächsten Schritt zusammen!

+49 7732 9508-2000
sales@sybit.de

Sybit GmbH
St.-Johannis-Str. 1-5
78315 Radolfzell
www.sybit.de

Stand: 08.2024
Bildnachweis: Sybit GmbH, Wanzl GmbH