

SAUBERE DATEN UND PROZESSE DURCH SAP[®] HYBRIS CLOUD FOR CUSTOMER



Mit SAP Hybris Cloud for Customer erhalten unsere Niederlassungen auf technologisch einfachem Weg ein CRM-System, das mit aktuellen Maschinen- und Materialdaten aus dem SAP ERP angereichert ist. Bei der Auswahl eines Implementierungspartners waren uns zwei Dinge wichtig: internationale Betreuung und hervorragende CRM-Expertise. Beides haben wir bei der itelligence* gefunden.

Christian Schneider, Director Operations International, Winterhalter Gastronom GmbH



Herausforderungen

- Bereitstellung eines gemeinsamen CRM-Systems mit den Bereichen Vertrieb und Service für weltweit verteilte Niederlassungen
- Weltweite Niederlassungen ohne SAP ERP
- Integration des vorhandenen SAP ERP der Konzernzentrale mit der neuen CRM-Lösung



Lösungen

- SAP Hybris Sales Cloud
- SAP Hybris Service Cloud
- Unidirektionale Integration zwischen SAP ERP und Cloud for Customer über die SAP Cloud Platform



Vorteile

- Technologisch einfache Bereitstellung eines CRM-Systems durch Einsatz einer Cloud Lösung
- Zugriff auf Maschinen- und Materialdaten aus dem SAP ERP über SAP Cloud for Customer für die Abwicklung von Sales und Serviceprozessen
- Zukunftsorientierte Basis für einen weltweit einheitlichen Vertriebs- und Serviceprozess in der gesamten Winterhalter-Gruppe



Warum NTT DATA Business Solutions?

- Tiefgreifendes Wissen und Erfahrung im Zusammenhang mit SAP Cloud Lösungen
- SAP ERP Integrations-Know-how
- Langjährige CRM Erfahrung
- Prozesswissen in Vertrieb, Marketing und Service
- Erfahrung in internationalen Roll-outs

winterhalter[®]

Unternehmen: Winterhalter Gastronom GmbH

Branche: HighTech, Elektronik

Produkte: Gewerbliche Spülsysteme

Anzahl Mitarbeiter: 1.500 (2016)

Umsatz: 280 Mio. EUR (2016)

Stammsitz: Meckenbeuren, Deutschland

Webseite: www.winterhalter.biz

* Since April 1, 2021 itelligence is operating as NTT DATA Business Solutions

NTT DATA Business Solutions



NTT DATA
Trusted Global Innovator

1 integriertes, internationales CRM-System



Global Player mit 70 Jahren Erfahrung

Die Winterhalter Gastronom GmbH mit Sitz in Meckenbeuren am Bodensee ist ein Spezialist für gewerbliche Spülsysteme. Mit 1.500 Mitarbeitern in mehr als 70 Ländern weltweit zählt die Firmengruppe zu den Global Playern der Großküchenbranche. Der eigene, hohe Anspruch – passgenaue Fertigung für die Anforderungen der internationalen Märkte sowie einheitlicher Service – führte zur Einführung eines cloudbasierten Customer Relationship Management (CRM) Systems.

Der Weg in die Cloud

Um den weltweiten Niederlassungen ein integriertes CRM-System technologisch einfach zur Verfügung zu stellen, entschied sich Winterhalter für den Weg in die Cloud. Das Unternehmen setzt seit Jahren auf die Lösungen der SAP. Besonderen Wert legt Winterhalter dabei auf integrierte Systeme und durchgehende Prozesse, um den hohen Markt- und Kundenanforderungen an Reaktionszeiten nachzukommen. Da die weltweiten Niederlassungen teilweise kein SAP ERP haben, ermöglicht Cloud for Customer den Mitarbeitern den Zugriff auf die Stammdaten. Um den Rahmen des Implementierungsprojekts von SAP Hybris Cloud for Customer (C4C) zu definieren, hat NTT DATA Business Solutions in einigen Workshops Analysen bestehender Prozesse durchgeführt.

Kunden- und Maschinendaten im schnellen Zugriff

Durch den Einsatz des C4C erhalten Mitarbeiter aus Vertrieb und Service mit entsprechender Benutzerrolle Zugriff auf Maschinendaten aus dem SAP ERP. Die transparente Darstellung der Kundenhistorie ermöglicht beispielsweise den Servicemitarbeitern, individuell auf Kunden einzugehen und neue Informationen zur jeweiligen Maschine im C4C zu pflegen. Durch Integration über die SAP Cloud Platform werden die Equipments und Materialien zwischen dem SAP ERP und dem C4C in Echtzeit unidirektional synchronisiert.

Weltweiter Roll-out leicht gemacht

Um den weltweiten Roll-out der neuen CRM Lösung schnell durchführen zu können, wurde ein Template definiert. Die einzelnen Roll-outs können durch unternehmenseigene Experten von Winterhalter realisiert werden. Nur bei Bedarf unterstützen die Berater der NTT DATA Business Solutions, beispielsweise bei Schulungen in Landessprache. Aufgrund der langjährigen Erfahrung durch eine Vielzahl von CRM Projekten, in Kombination mit Integrations-Know-how und Branchenexpertise im Maschinenbau, konnte NTT DATA Business Solutions seit Beginn des Projektes überzeugen.

Gute Kundenbeziehungen auf Knopfdruck

Nur wer seinen Kunden umfänglich kennt, kann individuellen Vertrieb und Service bieten. Die strukturierte Erfassung von Kundenbedarfen ermöglicht den Vertriebsmitarbeitern von Winterhalter, sich schnell und umfassend auf Kundenbesuche vorzubereiten. Das einheitliche Ticketsystem mit Bezug zur Installed Base und der entsprechenden Maschinenhistorie fördert den landesübergreifend einheitlichen Serviceprozess. Langfristig zufriedene Kunden – das erklärte Ziel der Winterhalter Gastronom GmbH!

„Mit SAP Cloud for Customer ist es uns gelungen, unsere weltweit verteilten Niederlassungen mit einer Lösung auszustatten, die sich auf einfachste Weise ausrollen lässt. Durch die integrative Technologie der SAP sind unsere Niederlassungen mit Maschinendaten aus dem SAP ERP System versorgt.“

Erhard Klein, IT-Leiter, Winterhalter Gastronom GmbH

Follow us on



NTT DATA Business Solutions



NTT DATA
Trusted Global Innovator

06/2017