

## 135 Länder, eine Plattform

Success Story



### Customer Experience bei Bühler

#### E-Commerce und Service bei einem Hidden Champion

Milliarden Menschen kommen täglich mit Technologien von Bühler in Kontakt, um ihren Grundbedarf an Lebensmittel und Mobilität zu decken. Rund 65 Prozent des weltweit geernteten Weizens werden auf den Mühlen des Schweizer Unternehmens zu Mehl verarbeitet. Millionen Menschen reisen täglich in Fahrzeugen, deren Teile auf Bühler Maschinen

produziert wurden. Oder sie tragen Brillen, benutzen Smartphones und lesen Zeitschriften, die mit Prozesstechnologien und -lösungen von Bühler hergestellt wurden. Kurzum: Das 1860 gegründete Familienunternehmen mit rund 12.800 Mitarbeitenden ist heute ein global agierender Hidden Champion – vor allem auch beim Thema Digitalisierung.



<b>Unternehmen:</b>	Bühler Holding AG
<b>Hauptsitz:</b>	Uzwil (CH)
<b>Branche:</b>	Anlagenbau
<b>Mitarbeitende:</b>	12.800
<b>Lösungen:</b>	SAP Commerce (on prem), SAP C4C, SAP Service Cloud, SAP Hybris PCM
<b>Einsatzbereich:</b>	Commerce, Service



## Die Herausforderung

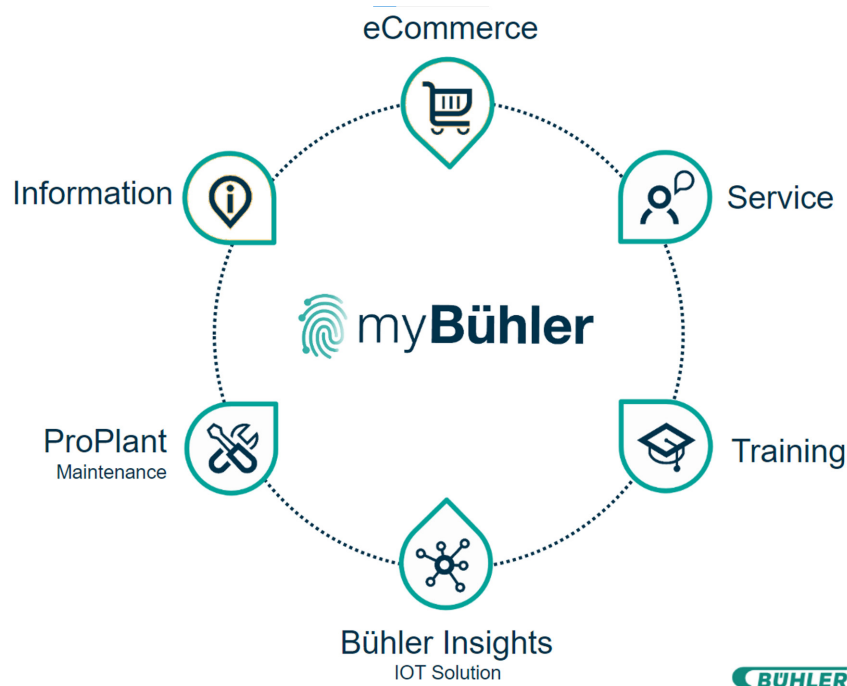
Eine zentrale Plattform für alle Kunden, die sich informieren, etwas bestellen oder reklamieren möchten: Was einfach klingt, ist bei einem in 135 Ländern der Welt agierenden Unternehmen wie Bühler eine Mammutaufgabe. Riesige Datenmengen, unterschiedliche Systeme, intransparente Prozesse: Das waren die Grundlagen.

Die Vision: Nachhaltige Kundenbindung durch optimale Service-Prozesse etablieren. Die neuen Möglichkeiten digitaler Anwendungen inklusive künstlicher Intelligenz und Machine-Learning nutzen. Customer Experience. Auf allen Kanälen.

## Das Projekt

Das Projekt steht im Kontext der übergreifenden Digitalisierungs-Strategie von Bühler. Im Zentrum steht das Kundenportal myBühler, das mehr sein soll als ein Ersatzteile-Shop. Die Vision beinhaltet eine Vielzahl an Features.

## Das myBühler Kundenportal





## E-Commerce

Im privaten Umfeld ist E-Commerce ein täglicher Begleiter. Dieser Trend ist auch in der Industrie immer mehr erkennbar. Ziel von Bühler war es, den Kunden einen optimalen Service zu ihren individuell gefertigten Maschinen zu bieten – einen Service, den sie so auch aus dem privaten Umfeld kennen. Das Ergebnis:

- direkter und unkomplizierter Zugang zu Informationen und Dokumenten über Maschinen, Teile und den Status von Offerten und Bestellungen
- Hoher Anspruch an die Usability und das Design der Plattform für eine schnelle und hohe Kundenakzeptanz
- Bestellung von Serviceleistungen und Ersatzteilen
- Integration in SAP-ERP, CRM und Catalog Creator

### Highlights

- Identifikation der richtigen Ersatzteile durch Bildererkennung und die Abbildung 360°-Fotoansichten der Teile.
- Integration in bestehende Beschaffungsprozesse der Kunden, vereinfachte und transparentere Bestellabwicklung für Kunden.
- Sicht auf individuell gefertigte Maschinen sowie zugehörige Dokumente und Ersatzteile, Verschleißteile können bestellt werden, Anzeige Preise, Service über Find-a-part-Service
- kundenindividuelle Abbildung des Maschinenparks



#### 135 Länder

myBühler ist in 135 Ländern weltweit und in 8 Sprachen verfügbar



#### 13 000 User

nutzen das Kundenportal aktuell



#### 6 Monate

Projektlaufzeit für die Implementierung des ersten Basis-Shops, anhaltende Weiterentwicklungen seither

### Projektverlauf und Technologie

„Hinter dem Kundenportal liegt eine enorme Datenmenge, mit deren unterschiedlicher Darstellung das System aber sehr gut zurechtkommt“, erklärt Markus Keh, Projektleiter bei der Sybit GmbH. Das Beratungsunternehmen implementierte das Kundenportal innerhalb von weniger als sechs Monaten auf Basis von SAP Hybris Omnichannel-Commerce den ersten Basis-Shop. Diese erste Phase steht am Anfang einer Vision an deren Ende Bühler-Maschinen mit dem Portal kommunizieren und ihre Ersatzteile selbständig bestellen werden.

## Das myBühler-Kundenportal - Maschinenübersicht

Sybit Test Customer 4 (BJOI) | Fortaleza | Kunden-Nr.: 0014070460 Standort wechseln Support kontaktieren Deutsch Maria Doe

myBühler Mein Werk Shop Angebote Aufträge Hilfe

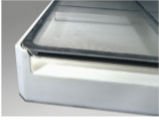

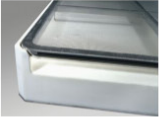


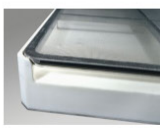
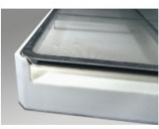

## Maschinen

Aktionen

Suche

Filter

399 Ergebnisse

 <p><b>Plansichter Sirius</b></p> <p>Maschinen-Nr. 10007881 Chiffre MPAK Typ 10 Baujahr 2008</p>	 <p><b>Siebmaschine Turbostar</b></p> <p>Maschinen-Nr. 34025137 Chiffre MKZF Typ 40/90/E Baujahr 2014</p>	 <p><b>Plansichter Sirius</b></p> <p>Maschinen-Nr. 10007880 Chiffre MPAK Typ 10 Baujahr 2008</p>	 <p><b>Twin-Rotostar</b></p> <p>Maschinen-Nr. 10007899 Chiffre MPAQ Typ 210 Baujahr 2008</p>
 <p><b>Kleinleistungs Rotostar</b></p>	 <p><b>Plansichter Sirius</b></p>	 <p><b>Plansichter Sirius</b></p>	 <p><b>Schwermaschine</b></p>



[Ausschlaggebend für die Wahl der Sybit als Partner für dieses Projekt waren vor allem die gute Erfahrung aus vergangenen Projekten, die Industrienerfahrung und die Kompetenz im SAP Bereich. Wir empfinden die Zusammenarbeit als sehr partnerschaftlich und angenehm.]

Benjamin Kuonen, Head of Digital Customer Platforms bei der Bühler AG



## Produktinformationen Product cube auf Basis von SAP Commerce Cloud

In der Vergangenheit wurden die Produktdaten in verschiedenen Systemen verwaltet. Die Konsequenz: Die Informationen waren nicht einheitlich, Querverweise zu anderen Produkten konnten oft nur mittels Suchfunktion aufgerufen werden. Auf Basis von Sap Commerce Cloud implementierte die Sybit den ProductCube: Ein Produkt-Information-System,

das die Verwaltung strukturierter wie auch unstrukturierter Produktdaten ermöglicht. Somit können die Produktdaten problemlos mit Multimedia-Inhalten versehen werden. Durch die hohe Performanz können auch große Datenmengen schnell importiert werden.

## Das Ergebnis

- Optimale Informationsbereitstellung aller Produkte
- Erhöhung der Flexibilität bei Änderung der Geschäftsmodelle und Prozesse
- Ganzheitlicher Blick auf alle Bühler-Produkte für verschiedene Anwender
- Integration Kundenportal myBühler

## Der Mehrwert

- Die Kunden und Mitarbeiter erhalten kanalübergreifend die gleichen Produktinformationen (Kundenportal / e-Shop, Intranet).
- Der Such- und Nachfrageaufwand ist deutlich reduziert.
- Der Produktmanager wird durch den entfallenden Pflegeaufwand in mehreren IT-Systemen entlastet.
- Die Datenqualität wird deutlich verbessert.

## Highlights

- Transparenz über Produktleistung
- Schrittweise Entwicklung und Anpassung der Prozesse durch agile Projektmethodik

The screenshot displays the 'product cube' interface, which is described as 'the digital product memory'. At the top, there is a search bar with the placeholder text 'Suche nach Produkten' and a 'Suche' button. To the right of the search bar are language and help options: 'Deutsch' and 'Hilfe'. Below the search bar is a navigation menu with various filters, each with a dropdown arrow:

- Produktkategorien
- Chiffre
- Lifecycle Status (ist)
- Lifecycle Status (geplant)
- Business Area
- Business Unit
- Business Type
- Lizenzgeber
- Lizenznehmer (aktiv)
- Fertigungsort (aktive)
- Produktlizenzen
- Produktverantwortlicher
- Prozessschritt
- Prozesstechnologie
- Produktlinie
- Produktbereich
- Produktklasse
- Produkt Prozessklasse
- Konfigurationssysteme

The main content area is titled 'Produktportfolio Business Area' and features a grid of product cards. Each card includes a representative image and a title:

- DC Die Casting
- GD Grinding and Dispersing
- LO Leybold Optics
- MS Milling Solutions
- GQ Grain Quality & Supply
- OT Grains and Food others
- CB Consumer Food Bühler
- HS Haas
- VN Value Nutrition
- DT Digital Technologies
- PN Production Network
- PB Premier Tech - Bühler
- SS Sales and Services

At the bottom of the interface, there is a dark blue footer bar containing the BÜHLER logo on the left, and on the right, the text 'product cube Backoffice', 'buhlergroup.com', 'B-World', and a 'Supportanfrage' button with a speech bubble icon.



*[Mit der erneuten Entscheidung für Sybit als Beratungs- und Implementierungspartner sind wir mehr als zufrieden. Dank der vertrauensvollen Zusammenarbeit und der schrittweisen, flexiblen Umsetzung war die Realisierung des Projekts product cube ein voller Erfolg.]*

Nataly Hüebli, Senior Information System Engineer bei der Bühler AG

## Schneller und zuverlässiger Service

Es ist der nächste Schritt zur optimalen Customer Experience bei Bühler: Der Aufbau eines Global Incident Managements auf Basis der SAP Service Cloud. Ziel dieses Projekts war die Entwicklung und Implementierung eines globalen Standards für die Bearbeitung eingehender Kundenvorfälle

und Serviceanfragen. Durch die Einführung der SAP Service Cloud findet die servicebezogene Kundenkommunikation nun an einem zentralen Ort statt – unabhängig davon ob der Kunde sich mit einer E-Mail oder über das Portal meldete oder das Ticket manuell angelegt wurde.

### Das Ergebnis

- Integration in das Kundenportal myBühler und SAP ERP
- Zentralisierte Bearbeitung von Kundenanfragen
- Umsetzung Omnichannel-Gedanke
- Weitere unidirektionale Integration von Geschäftskunden, Angeboten, Aufträgen und Produkten
- Klare und erwartbare Kundeninformation durch gezielten Einsatz von automatischen E-Mails



6 Monate  
Projektdauer in  
time and budget






1000 User

### Highlights

- Automatische Ticketerstellung bei eingehenden E-Mails sowie Anfragen über das Kundenportal
- Umfassende Integration von Equipments um alle servicerelevanten Informationen zur Verfügung zu stellen
- Nutzerfreundliche Erfassung der Priorität durch Angabe der Dringlichkeit und den Auswirkungen auf Geschäftsabläufe – no more best guess
- Umfangreiches, automatisiertes Ticket Routing zum richtigen Team anhand von Ländern, Support-Leveln und Ticketkategorien

## Das myBühler-Kundenportal - Service-Center

Sybit Test Customer 1 (BUZ) | Estavayer-Le-Lac | Kunden-Nr.: 0013220010 [Standort wechseln](#) [Support kontaktieren](#) [Deutsch](#) 

**myBühler** [Mein Werk](#) [Shop](#) [Angebote](#) [Aufträge](#) [Hilfe](#)  

### Help-Center

[+ Service Ticket erstellen](#)
 [Filter](#)

102 Ergebnisse

**Kontaktgrund:** Technisches Problem 

Status	Ticket ID	Betreff	Maschinen-Nr.	Erstellungsdatum	Kontaktperson	Kontaktgrund
<b>Fertiggestellt</b>	285	Create new Ticket - Sybit Test Customer		15. Dez. 2020	Sybit Test Customer Sybit Test Customer 1	Technisches Problem
<b>Offen</b>	286	Create new Ticket - Sybit Test Customer		15. Dez. 2020	Sybit Test Customer Sybit Test Customer 1	Technisches Problem
<b>Offen</b>	287	Create new Ticket - Sybit Test Customer mit Login		15. Dez. 2020	Markus Keh	Technisches Problem
<b>Fertiggestellt</b>	286	Create new Ticket - Sybit Test Customer mit Login	10463537	15. Dez. 2020	Markus Keh	Technisches Problem
<b>Offen</b>	287	Create new Ticket - Sybit Test Customer mit Login	10463537	15. Dez. 2020	undefined undefined	Technisches Problem
<b>In Bearbeitung</b>	289	Create new Ticket - Sybit Test Customer mit Login		15. Dez. 2020	Frédéric Breguet	Technisches Problem
<b>In Bearbeitung</b>	290	Komm wir machen doch einfach 80 Stellen		16. Dez. 2020	Markus Keh	Technisches Problem

### Vision im Service

- Sukzessive Erweiterung der das System nutzenden Sparten (bisher: Druckguss) und Roll-Out an weitere Portalkunden.
- Ausbau des Ticketrouting um über Kontinente hinweg Anfragen gezielt und schnell zuzuordnen

## Bühler Holding AG

Die Bühler Holding AG mit Sitz in Uzwil ist ein international tätiger Schweizer Technologiekonzern. Das Familienunternehmen hält weltweit führende Marktpositionen in Technologie sowie in Verfahren für die Getreideverarbeitung für Mehl und Futtermittel, aber auch für die Herstellung von Pasta und Schokolade, im Druckguss, der Nassvermahlung und Oberflächenbeschichtung. Bühler investiert bis zu 5% des Umsatzes in Forschung und Entwicklung. Im Jahr 2019 erwirtschafteten rund 12'800 Mitarbeitende einen Umsatz von 3,3 Milliarden Schweizer Franken. Das Schweizer Familienunternehmen ist weltweit in 140 Ländern tätig und hat ein globales Netzwerk von 98 Servicestationen, 32 Produktionsstandorten und 25 Anwendungszentren. 2020 feierte Bühler sein 160-jähriges Bestehen.



## Sybit

Sybit ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als SAP Platinum Partner und Top 20-Digitalagentur in Deutschland entwickelt Sybit Lösungen, die sämtliche End-to-End-Prozesse der Customer Journey abbilden. Mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee beschäftigt Sybit über 270 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Über 300 Konzerne und weltweit agierende mittelständische Unternehmen vertrauen auf die Expertise des SAP-Beratungshauses.

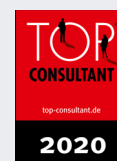
## Haben Sie noch Fragen? Wir freuen uns über Ihre Kontaktanfrage!



**Jennifer Bertsche**  
 Inside Sales Executive  
 +49 7732 9508-2000  
 sales@sybit.de

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

Wir unterstützen Sie gerne, sowohl bei den ersten Schritten vor einem Projektstart als auch bei Einführung, Integration, Schulung und Wartung. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf – für ein erfolgreiches Projekt.



CS-21Q3-004 | Stand: 02/2022

Bildnachweise:  
 Bühler Holding AG