

## Success Story

SAP® E-Commerce Ersatzteilbestellung

# Bühler bietet mehr Komfort bei der Ersatzteilbestellung

**Kunden binden, Kosten sparen – mit SAP E-Commerce und Sybit**

Von der Einführung eines speziell für den Ersatzteilvertrieb konzipierten Webshops versprach sich die Bühler AG eine verstärkte Kundenbindung sowie die Umsetzung effektiverer Bestellprozesse. Das neue Vertriebsmedium sollte mit schnellen, komfortablen und übersichtlichen Abläufen sowie einer „Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit“ überzeugen. Hierzu mussten die Kunden in die Lage versetzt werden, die korrekten Artikel selbständig aus der enormen Produktpalette herausfiltern zu können. Erreicht wurde dies mit Hilfe kundenspezifischer Ersatzteilkataloge, die das relevante Produktsortiment grafisch darstellen. Das bedeutet: Meldet sich ein Kunde im Shop an, erhält er in seinem persönlichen Produktkatalog eine Auflistung der bei ihm eingesetzten Bühler-Maschinen sowie eine Abbildung aller zugehörigen Ersatzteile mitsamt Preis- und Verfügbarkeitsinformationen. Umgesetzt wurde der Ersatzteilshop mittels SAP E-Commerce for ERP. Hierfür sprach vor allem die hohe Integration mit dem eingesetzten SAP ERP System sowie die Möglichkeit, den Shop bei Bedarf zu einem Kundenportal ausbauen zu können.



# DIE FAKTEN

## Ergebnisse

- ▶ Verstärkte Kundenbindung durch einfache und schnelle Bestellabläufe und eine verbesserte Erreichbarkeit
- ▶ Hohe Integration mit dem SAP ERP, dadurch:
  - ▶ Zugriff auf Ersatzteil-Materialdaten im ERP
  - ▶ Zugriff auf zugehörige Preise
  - ▶ problemlose Verfügbarkeitsprüfung
  - ▶ automatisierte Auftragsabwicklung: Bestellungen werden direkt in das ERP-System übertragen und fließen in die Logistikkette ein
- ▶ keine Schnittstellenanpassungen bei Release Updates erforderlich
- ▶ Kostenreduzierung durch effektivere Prozesse in Bestellung und Auftragsabwicklung
- ▶ Individuelle, ansprechende Layouts für eine attraktive Benutzeroberfläche

## Highlights & Herausforderungen

- ▶ Aufbau kundenindividueller Produktkataloge
- ▶ Online Verfügbarkeitsprüfung von Ersatzteilen
- ▶ Anpassung der Oberflächen an das Corporate Design der Bühler AG, so dass sich der Shop nahtlos in die vorhandene Extranet-Anwendung einfügt

## Erfolgsfaktoren

- ▶ Branchen- und Lösungs-Know-how
- ▶ Anbindung an Software-Bestellplattformen beim Kunden

## Technologien

- ▶ SAP R/3
- ▶ SAP E-Commerce for ERP

„Mit dem kundenspezifischen Katalog sind wir 24 Stunden, 7 Tage für den Kunden transparent erreichbar und bis zu 20% schneller im Bestellungsablauf.“

Florin Bühler,  
Produktmanager Customer Service  
bei der Bühler AG

# DAS UNTERNEHMEN



## Bühler AG

Bühler ist weltweit Marktführer in der Herstellung von Maschinen und Anlagen für die Nahrungsmittelindustrie, die chemische Verfahrenstechnik und den Druckguss. Mit etwa 7500 Mitarbeitern erwirtschaftet das Unternehmen, das seinen Hauptsitz im schweizerischen Uzwil hat, einen Jahresumsatz von 1721 Mio. CHF.

[www.buhlergroup.com](http://www.buhlergroup.com)

## Was können wir für Sie tun?

Ihr Kontakt

Sybit GmbH

Andrea Welzenbach

Tel. +49 (0) 7732 9508-118

[sales@sybit.de](mailto:sales@sybit.de)

