

FORUM

Das Kundenmagazin der Stieglmeyer-Gruppe



Wachstum mit 360-Grad-Kundensicht

12. Mai 2022 // **Kunden & Partner**

So baut Stieglmeyer sein Kundenportal aus und verschlankt seine Prozesse. Kunden, die bei Stieglmeyer Ersatzteile bestellen oder einen Termin mit einem Techniker vereinbaren möchten, können dies komfortabel in unserem Service-Portal erledigen. Entwickelt wurde das Portal gemeinsam mit unserem Partner B4B Solutions GmbH. Das Ergebnis fand 2021 so viel Anerkennung, dass das Portal unter die Finalisten des renommierten SAP Quality Awards kam.

So baut Stieglmeyer sein Kundenportal aus und verschlankt seine Prozesse

Kunden, die bei Stieglmeyer Ersatzteile bestellen oder einen Termin mit einem Techniker vereinbaren möchten, können dies komfortabel in unserem [Service-Portal](#) erledigen. Entwickelt wurde das Portal gemeinsam mit unserem Partner [B4B Solutions GmbH](#). Das Ergebnis fand 2021 so viel Anerkennung, dass das Portal unter die Finalisten des renommierten SAP Quality Awards kam. B4B Solutions fassten die Erfolgsgeschichte in einer Referenzstory zusammen, die wir hier freundlicherweise veröffentlichen dürfen.

Langjährige Ersatzteilgarantie, komplexe, hochgradig individualisierbare Produkte in sensiblen Umfeldern und ein weltweit zuverlässig bedienter Kundenstamm: Dies verlangt einen besonderen Kundenservice mit umfassend bereitgestellten Informationen, auch für die eigenen Mitarbeiter. Mit dem Kunden- und Serviceportal schafft der Spezialist für medizinische Betten und Möbel eine 360-Grad-Kundensicht nach dem Grundsatz „One Face to the Customer“. Ein Baustein für noch mehr Verlässlichkeit und ein Schritt in die digitale Zukunft.



b4b solutions

Customer Experience

Das Service-Portal von Stieglmeyer wurde gemeinsam mit der B4B Solutions GmbH entwickelt.

Die Ausgangssituation

Die Stieglmeyer-Gruppe baut und vertreibt hochwertige Betten und Möbel für Krankenhäuser, Alten- und Pflegeheime, Reha-Einrichtungen sowie für die häusliche Pflege. Pro Jahr werden rund 125.000 Betten gefertigt – mit einer Ersatzteilgarantie von 15 Jahren. Dafür liegen 20.000 Teile auf Lager. Hauptsitz der Stieglmeyer-Gruppe ist Herford in Ostwestfalen. Weitere Produktionsstandorte befinden sich in Deutschland und Polen. Mit einem weltweiten Netz aus Tochtergesellschaften und Distributoren ist die Unternehmensgruppe international ausgerichtet.



Die Stieglmeyer-Gruppe stellt hochwertige Betten und Möbel her, die in Krankenhäusern, Alten- und Pflegeheimen, Reha-Einrichtungen sowie in der häuslichen Pflege zum Einsatz kommen.

Die hergestellten Betten sind komplexe Systeme, die den neuesten Rechtsnormen wie der EU-Medizinprodukte-Verordnung (Medical Device Regulation – MDR) entsprechen. Sie sollen unter allen Umständen möglichst geringe Stillstands- und damit Ausfallzeiten in den sensiblen, persönlichen Einsatzbereichen haben. Die Betten können sehr individuell konfiguriert werden, ob bei der Seitensicherung oder bei Kopf- und Fußteilen, ob Bremssignal, integrierte Waage, Out-of-Bed- System, Beleuchtung, Art der Laufrollen, Waschbarkeit oder Bedienung. Das bedeutet Tausende Teile, dazu in unterschiedlichen Varianten, und immer mehr elektrotechnische Komponenten mit komplexen Verlegungsplänen. Dies erfordert eine zunehmend anspruchsvollere technische Unterstützung, nicht nur für die Kunden, sondern auch für die Mitarbeiter von Stieglmeyer.

Gleichzeitig beginnen sich Digitalisierungstrends im Gesundheitsbereich durchzusetzen. Das bedeutet, dass die Produkte selbst im Sinne von IoT digitalisiert sind und weltweit in verschiedenen Kundenumgebungen vernetzt werden können, um Informationen zu liefern. Digitalisierung fordert aber auch Stieglmeyer und seine Prozesse selbst heraus. Neue Generationen von Einkäufern bei den Kunden erwarten dem Zeitgeist entsprechende, gut funktionierende digitale Prozesse. Deshalb bildet ein Kunden- und Serviceportal auf Basis von SAP Commerce Cloud einen wichtigen Baustein der Digitalisierungsstrategie. Ein Ziel ist es, dem Kunden Hilfe zur Selbsthilfe zu geben und ihn schneller mit Informationen zu versorgen.

Dies ist ein großer Wettbewerbsvorteil für Stieglmeyer und entlastet gleichzeitig die Servicemitarbeiter.



Sämtliche Informationen werden unternehmensübergreifend unter anderem auch an den unterschiedlichen Produktionsstandorten bereitgestellt und genutzt.

Das Projekt

Im Sinne der digitalen Transformation hat Stieglmeyer die SAP-Commerce-Plattform eingeführt und zu einem Kundenportal ausgebaut. Der erste Schritt war ein Ersatzteilshop, der mit einem Ratgebersystem in Form eines Chatbots ergänzt wurde. Nach und nach wurden immer mehr Serviceprozesse eingebunden und modelliert.

Mit SAP Commerce Cloud hat Stieglmeyer einen Weg eingeschlagen, der wegführt von den unternehmensindividuellen Anwendungen hin zu mehr Standardisierung und einer homogenen IT-Umgebung. Das betrifft Prozesse ebenso wie Stammdaten. So können Kunden wie Mitarbeiter auf dieselben Daten zurückgreifen und sie sehen. Ausgehend von einem Vorläuferprojekt Wissensdatenbank für die Außendiensttechniker, wurden dazu neuen Dokumententypen aufgebaut. Auch technische Daten sind hinterlegt. Mehr als 50 Techniker sind in Deutschland im Außendienst unterwegs. Der jeweilige Techniker bekommt durch Anmeldung und Berechtigungsrolle alle für ihn momentan relevanten Produktinformationen angezeigt. Der Kunde sucht sein Produkt aus, findet sein Bett so, wie er es bestellt hat, sieht eine Explosionsdarstellung und kann leicht das richtige Ersatzteil finden.

„DIE BASIS BEI STIEGLMEYER WAR IDEAL FÜR SAP COMMERCE CLOUD. WIE MIT DEM EQUIPMENT VIEWER KÖNNEN WIR DIE SAP-PLATTFORM GENAU NACH ANFORDERUNG MIT WEITEREN PRODUKTEN ERGÄNZEN.“

Peter Detsch, Senior Projekt Manager B4B Solutions GmbH

Dazu wurde von B4B der Equipment Viewer als Ergänzung zu SAP Commerce Cloud eingebaut. Er zeigt 2D-Explosionsdarstellungen jedes beim Kunden aufgebauten Produkts. Angezeigt werden nur die Komponenten, die im jeweiligen Bett verbaut sind. Kundenindividuell modelliert, lassen sich verschiedene Grafikformate oder Navigationsmechanismen integrieren. Jedes Bett mit jeder Komponentenvariante besitzt als Medizinprodukt eine eigene Identifikationsnummer (PID). Dies ist im SAP-System der klassische Equipment-Stammsatz. Die eindeutige Zuordnung stellt sicher, dass nur das richtige, passende Bauteil bestellt werden kann. Im Portal werden sämtliche Informationen vorgehalten, aber je nach Anmeldung und Berechtigungsrollen wird nur angezeigt, was gerade gebraucht wird. Ein Techniker kann beim Kunden vor Ort über die PID-Nummer den Equipment Viewer mit technischen Informationen und Einbauanleitungsvideos zu dem speziellen Produkt aufrufen. Diese Unterstützung funktioniert auch offline zuverlässig, inklusive Ersatzteilerfassung und -bestellung. Denn oftmals ist am Serviceort in Kliniken und Altenpflegeeinrichtungen kein WLAN vorhanden. Ebenso vereinfacht dies auch die Einarbeitung von neuen Mitarbeitern von Stieglmeyer und reduziert den Schulungsaufwand in der Zentrale.



Sämtliche Informationen werden unternehmensübergreifend unter anderem auch an den unterschiedlichen Produktionsstandorten bereitgestellt und genutzt.

Die Adaption für verschiedene Sprachen ist ebenso möglich wie die Steuerung über einen Chatbot. Der Chatbot ist mit einer Fragen-Antwort-Struktur aufgebaut und erklärt auch das Kunden- und Serviceportal mit dem Shop. Auch Mitarbeiter in Kliniken und Pflegeheimen können mit dem Bot kommunizieren und erhalten exakt die Informationen, die für sie freigegeben sind. In der endgültigen Entwicklungsstufe des Chatbots sollen nicht die Kunden zuerst ihre Fragen stellen, sondern voreingestellte Vorschläge für relevante Themenfelder erhalten.

„FÜR UNS IST ENTSCHEIDEND, EINEN 360-GRAD-BLICK AUF DIE KUNDEN ZU HABEN. DER KUNDE KANN SICH VOLLKOMMEN MIT STIEGELMEYER AUSEIN- DERSETZEN. DIESEN SCHRITT IN DIE ZUKUNFT KONNTEN WIR MIT B4B IDEAL UMSETZEN.“

ANDREAS HELD // LEITER SERVICE // STIEGELMEYER GMBH & CO.KG

Die Ergebnisse

Im Kunden- und Serviceportal fließen alle für die Kunden relevanten Informationen zusammen, von Aufträgen über Lieferscheine und Rechnungen bis hin zur Sendungsverfolgung. So können alle Kundenanfragen jederzeit beantwortet und an einer Stelle gebündelt werden. Diese 360-Grad-Sicht bedeutet eine vollständige Sicht der Interaktionen von Stieglmeyer mit dem Kunden und umgekehrt. Dies umfasst alle Kundenbestellungen, unabhängig vom Bestellweg, jeden Einsatz von Servicetechnikern beim Kunden und alle Bestände und Ausrüstungen inklusive Historien, die der Stieglmeyer-Kunde im Einsatz hat. All dies ist im Kunden- und Serviceportal mit dem Equipment Viewer gebündelt.

Wegen der langen Betriebsdauer der Produkte von bis zu 25 Jahren ist die Historie auch für neues Personal bei den Kunden transparent: Was wurde wann angeschafft? Welcher Service wurde wann in Anspruch genommen? Welche Ersatzteile gibt es? Auch das größte Stieglmeyer-Produktionswerk in Polen ist in die SAP-Prozesse eingebunden, was den Datenaustausch deutlich einfacher macht.

Mit einer einheitlichen Prozesslandschaft in der Stieglmeyer-Gruppe entsteht ein großer Mehrwert für das Unternehmen. Ziel von Stieglmeyer ist es, zu komplett beleglosen Prozessen überzugehen, indem Schnittstellen zu den SAP-Systemen großer Träger hergestellt werden und digitale Prozesse der Kunden mit den Prozessen bei Stieglmeyer verbunden sind.

Das digitale Portal vereinfacht die Zusammenarbeit mit den Kunden. Es fördert die internationale Wachstumsstrategie und unterstützt auch Partner ohne SAP.



Die Stieglmeyer-Gruppe verwaltet einen Großteil ihrer Ersatzteile im großen Servicezentrum am Hauptsitz in Herford.

Konkret

Ersatzteilbestellung

Bündelung aller Informationen im Portal mit Equipment Viewer

Jedem Bett mit individuellen Komponenten beim Kunden ist eine eindeutige Identifikationsnummer zugeordnet. Dies schließt Fehlbestellungen aus.

Self Service

360-Grad-Kundensicht macht alle Prozesse für Kunden transparent

Unabhängig vom Weg, Zeitpunkt oder Medium der Interaktion mit dem Kunden werden alle Informationen zu dem bei ihm eingesetzten Produkt und seinen Komponenten nachvollziehbar und einsehbar.

Interne Prozesse

Die externe 360-Grad-Sicht deckt sich mit der internen Sicht

Kunden-, Komponenten-, Ersatzteil- und Service-Informationen werden unternehmensübergreifend über Bereiche wie Standorte, Außendienstservice, Innendienst und Vertrieb bereitgestellt und genutzt.



Sämtliche Informationen werden unternehmensübergreifend unter anderem auch an den unterschiedlichen Produktionsstandorten bereitgestellt und genutzt.

Tipps

Die größten Herausforderungen:

- Komplexe Produkte mit einem hohen Individualisierungsgrad
- Lange Lebensdauer und hohe Ersatzteilverfügbarkeit für Kunden garantieren
- Schaffen einer 360-Grad-Kundensicht
- Anpassung digitaler Prozesse an gewachsene, analoge Prozesse

Die wichtigsten Lektionen:

- Einheitliche Datenbasis auch durch Einbeziehen internationaler Standorte herstellen
- Ein Projekt mit dieser Komplexität bedarf einer Vision, die permanent kommuniziert werden muss.
- Nicht Zeit und Geld, sondern der Nutzen und Mehrwert für die Anwender müssen im Vordergrund stehen.

Die wesentlichen Erfolgsfaktoren:

- Gute Basis für den Einsatz von SAP Commerce Cloud
- Enge Abstimmungen zwischen Unternehmen und Implementierungspartner mit Blick für die künftigen Anforderungen
- Klares gemeinsames Vorgehen von Geschäftsleitung, Fachbereichsleitung und IT-Leitung
- Sehr gute und intensive Zusammenarbeit von Stieglmeyer-Projektteam und
- B4B Solutions-Projektleitung nach agilem Projektansatz. Alle Ideen wie der Chatbot konnten verwirklicht werden.