

# **DIGITALE SERVICEPORTALE**

PETER DETSCH & ANDREAS HELD // 05.05.2022

**IMAGINE**  
**MITTELSTANDSFORUM 2022**

# DIGITALE SERVICEPORTALE



NEUE TRANSPARENZ IM KUNDENSERVICE, UND DAS 24/7.



WILLKOMMEN IN DER DIGITALEN STIEGELMEYER-WELT

# AGENDA



**1**

Die Stieglmeyer Gruppe  
und unser Auftrag

**2**

Umsetzungsstrategie -  
Nicht alles kann der  
Standard

**3**

Das Serviceportal von  
Stieglmeyer

**4**

Everything to do with the  
spare part

**5**

Das Projekt

**6**

Was ich Ihnen beim  
nächsten Mal zeigen  
könnte...

**7**

Demo Video

# DIE STIEGELMEYER GRUPPE



Die Stieglmeyer-Gruppe produziert hochwertige Betten und Möbel für Krankenhäuser, Pflegeheime, Reha-Einrichtungen sowie die Pflege zuhause. Hinzu kommen Komfortbetten für Privatkunden und ein umfangreicher Service.

- 160 Mio. € Umsatz
- 125.000 Betten pro Jahr
- 1.100 Mitarbeiter



# UNSER AUFTRAG



## Qualitätsverbesserung im technischen Support

Mehr Zeit in der Kundenbetreuung für Beratung der Kunden und Partner

Reduzierung interner Aufwände, wie Angebote,  
Preis- und Lieferauskünfte

Reduzierung der Telefonaufkommens im Bereich der  
Kundenbetreuung.

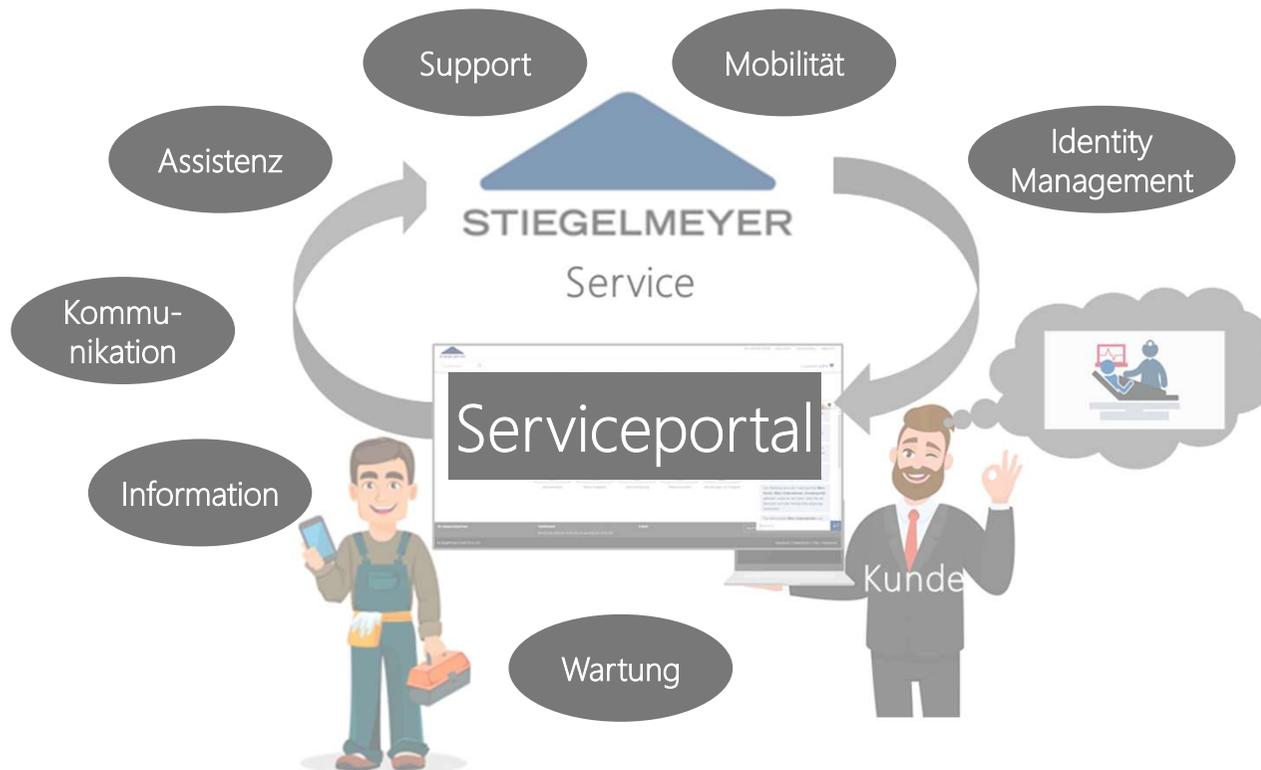
## Kunden 24/7 unterstützen zu können

Kunden in die „Stieglmeyer Welt“ einführen  
mit klaren Mehrwerten (Kundenportal)

Schnellere und flexiblere Ersatzteilbestellung für unseren Technischen Außendienst

Einfachere Ersatzteilidentifikation für **Kunden**, **Partner** und interne Mitarbeiter

# UNSER AUFTRAG

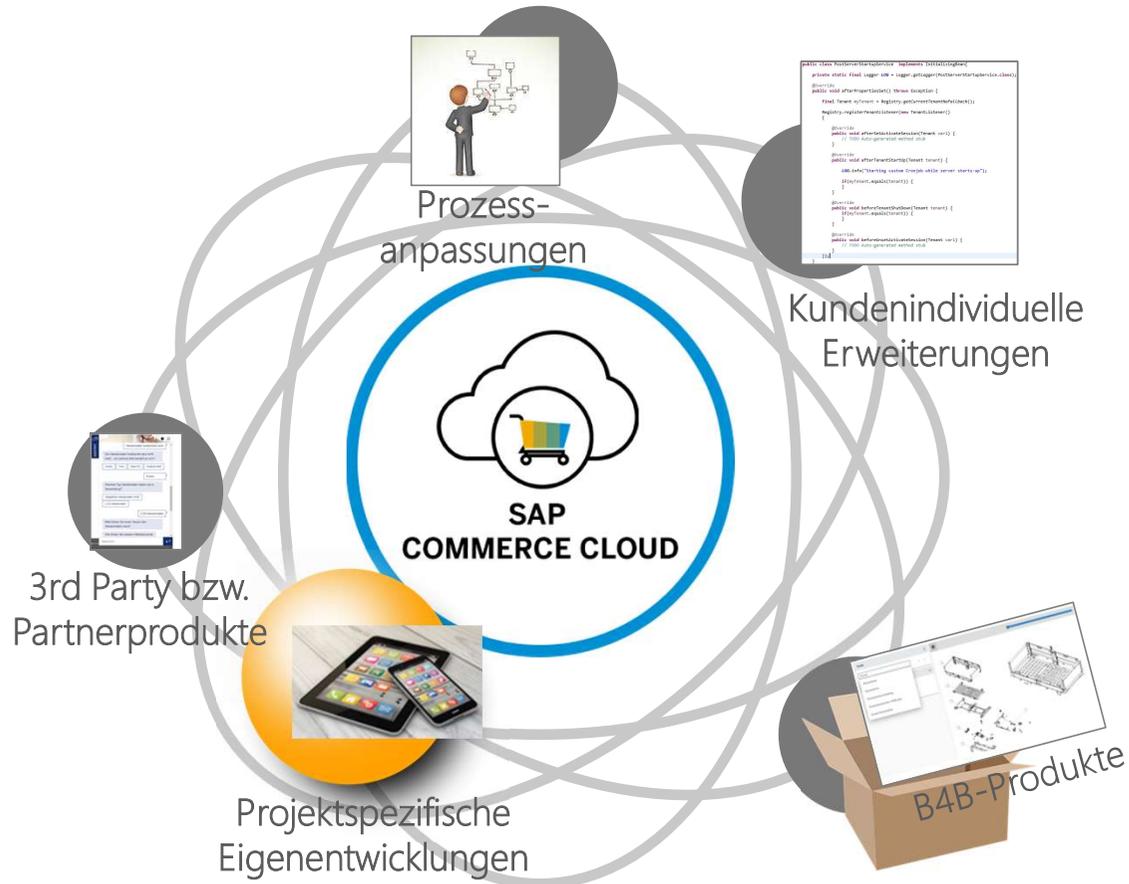


## Auszug aus Wikipedia

**Portal** (von lateinisch *porta* „Pforte“) steht für:

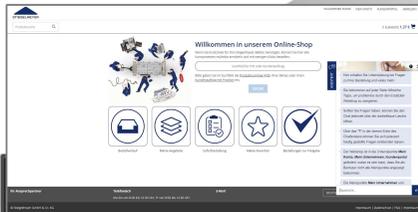
- **Portal (Architektur)**, ein großes repräsentatives Tor
- **Portal (Informatik)**, Anwendungssystem mit Integration von Anwendungen, Prozessen und Diensten
- **Portal (Science-Fiction)**, fiktives Reisemittel durch Raum oder Zeit in Science-Fiction und Fantasy

# UMSETZUNGSSTRATEGIE

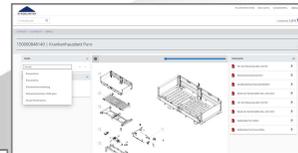


- Kern ist SAP Commerce Cloud
- Es gilt standard first
- Upgradefähige Erweiterungen (im Technologiestack der Commerce Cloud)
- Eigenentwicklungen müssen mit Business Case begründet sein

# DAS SERVICEPORTAL VON STIEGELMEYER



B2B-Shop Funktionalitäten + Angebotsprozess für Kunden + Umlagerungsprozess für Ersatzteildisposition durch Techniker.



B4B-Equipment Viewer für die Navigation durch Baugruppen und Stücklisten von Equipments (Ersatzteilidentifizierung) und Anzeige nutzerspezifischer Dokumentationen.



Assistenz bei Navigation und Informationsfindung durch den Ubitec-Chatbot .



Integration von SAP-FSM in die Commerce Cloud – Central Point of Truth für jede Kommunikation der Kunden mit dem Stieglmeyer-Service



Offline-App ermöglicht den Technikern den Zugang zu Informationen und Serviceprozessen unabhängig von verfügbaren Netzen (in den Kellern der Kunden).

# EVERYTHING TO DO WITH THE SPARE PART



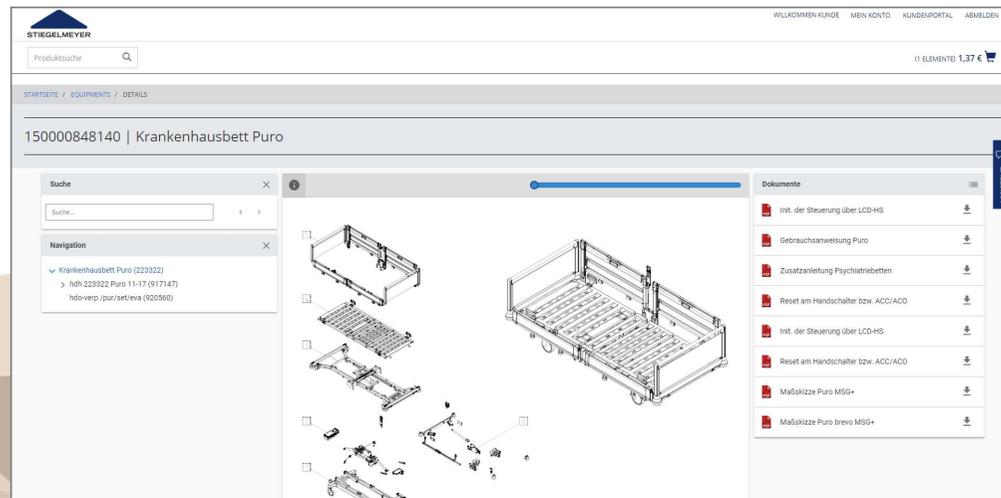
Laden der Equipments

Berechtigungen

Suchen & Finden

Anzeige

Navigation



B4B-Equipment Viewer

Dokumente

Bestellen

Verschlagwortung

Status

Umlagern

Anbindung der „analogen Welt“

# DAS PROJEKT

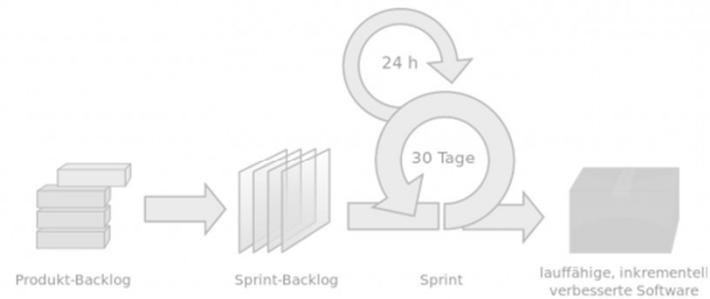


## Vorprojekt Stiegelmeier



- Vision
- Backlog der Anforderungen
- Evaluierung der Software und des Dienstleisters

## Projekt



- Direkte Einbindung verschiedener Fachbereiche
- Scrum
- 3 Ausbaustufen
- Parallele Anpassung der ERP-Strukturen
- Standard-First

## GoLive

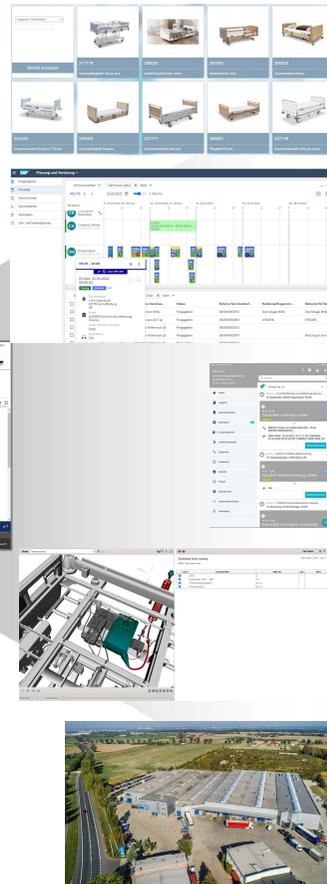


- 470 Kunden bestellen (sind registriert)
- 840 Aufträge
- 80 Angebote

### Chatbot:

- Aktuell: 484 Quickstories im Bot

# WAS ICH IHNEN BEIM NÄCHSTEN MAL ZEIGEN KÖNNTE...



**Mitarbeiterportal** Absprung aus dem Serviceportal für weitere Such – und Filterfunktionen auf Produkt oder Merkmalsebene

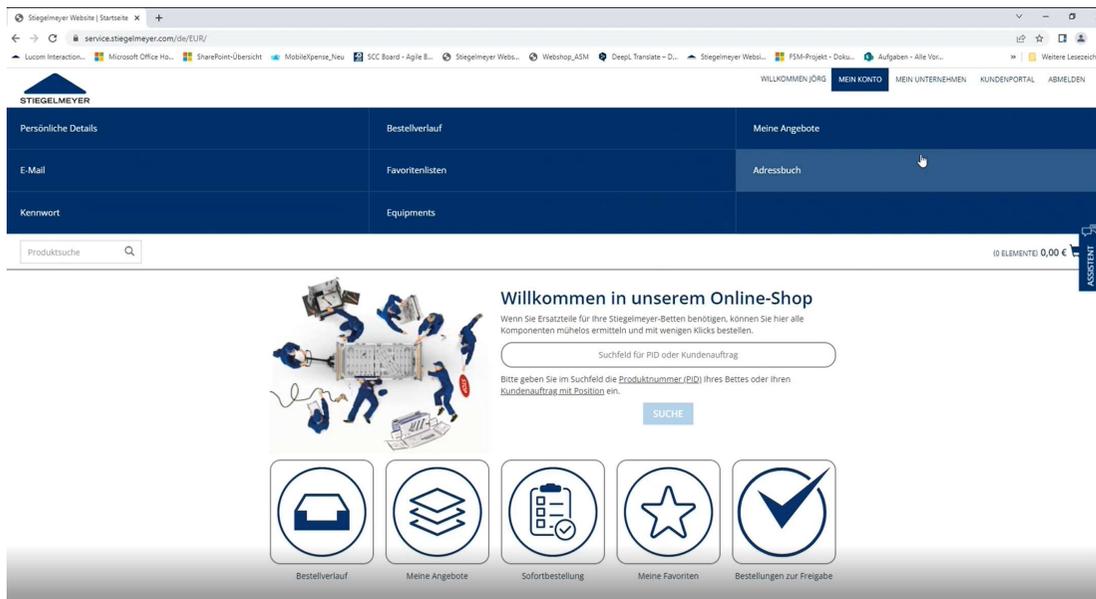
**FSM-Plantafel** Einführung von SAP FSM zur besseren Koordination unserer Mitarbeiter im Technischen Außendienst

**FSM-Mobile App** Ablösung der vorhandenen Lösung in eine SAP integrierte Lösung für mehr Transparenz und zur Steigerung der Qualität

**Integration der Software Cortona 3D** Mit der Integration der Software kann der interne Mitarbeiter nicht nur die Videos der Animation ansehen, sondern kann die Software selber bedienen.

**Integration des Mitarbeiterportals in die Fertigungsstandorte** Mit der Integration in den Fertigungsprozess werden Kosten gesenkt und die Qualität gesteigert. Alle Mitarbeiter an allen Standorten haben die gleichen Informationen

# DEMO VIDEO



[HTTPS://YOUTU.BE/9YOUVJ2POY4](https://youtu.be/9YOUVJ2POY4)

**VIELEN DANK!**

IHRE

FRAGEN?



<https://bit.ly/3sbatNi>

**HIER FINDEN SIE:**

- die Präsentationsunterlagen
- ab morgen die Aufzeichnung des Vortrags
- weiterführende Informationen

Sie erhalten den Link am Freitag auch per E-Mail.





## **PETER DETSCH**

PROJEKTLEITER

---

B4B SOLUTIONS

## **ANDREAS HELD**

LEITER SERVICE

---

Stieglmeyer GmbH & Co. KG