

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

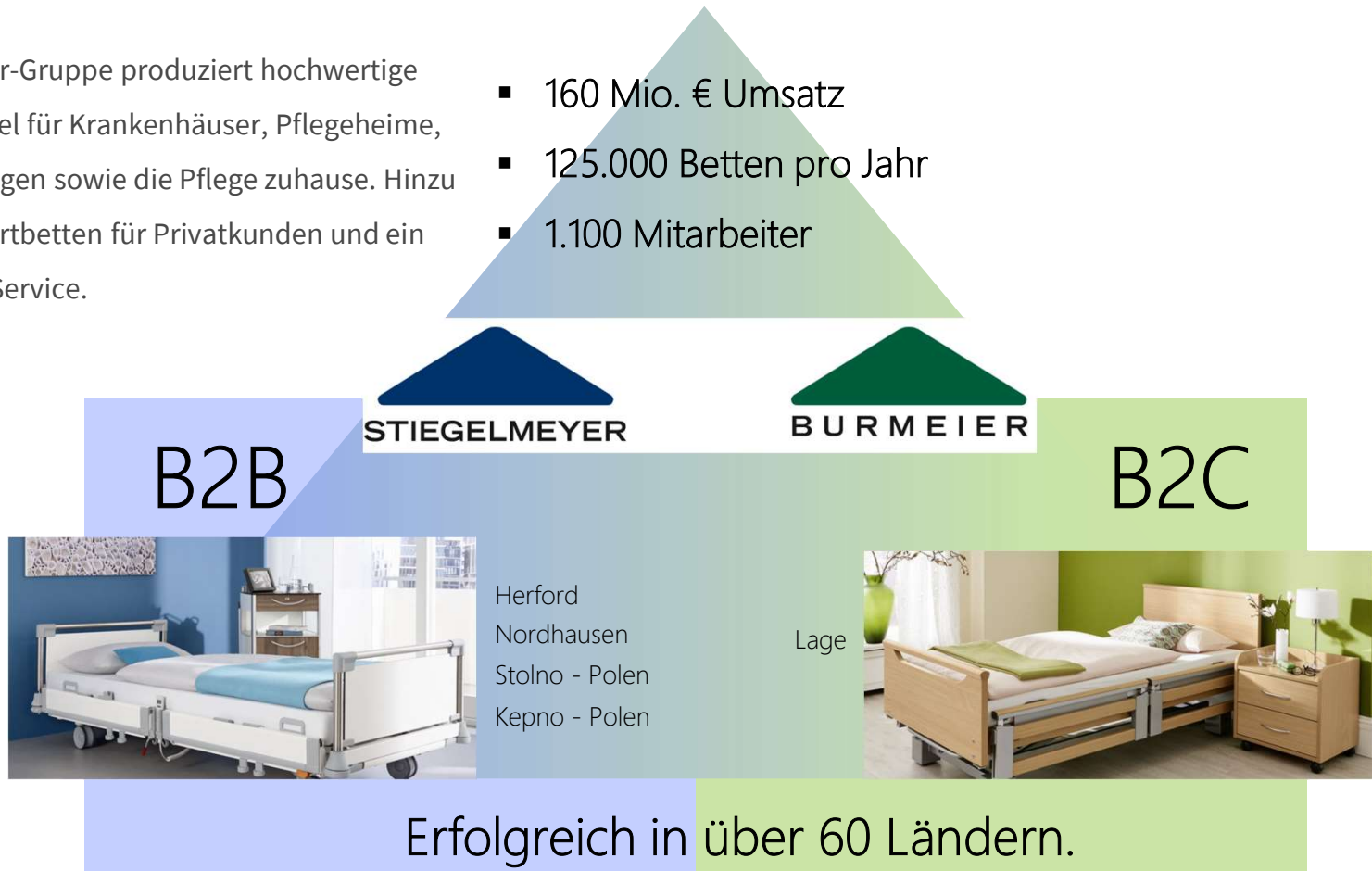
Demo Video

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.

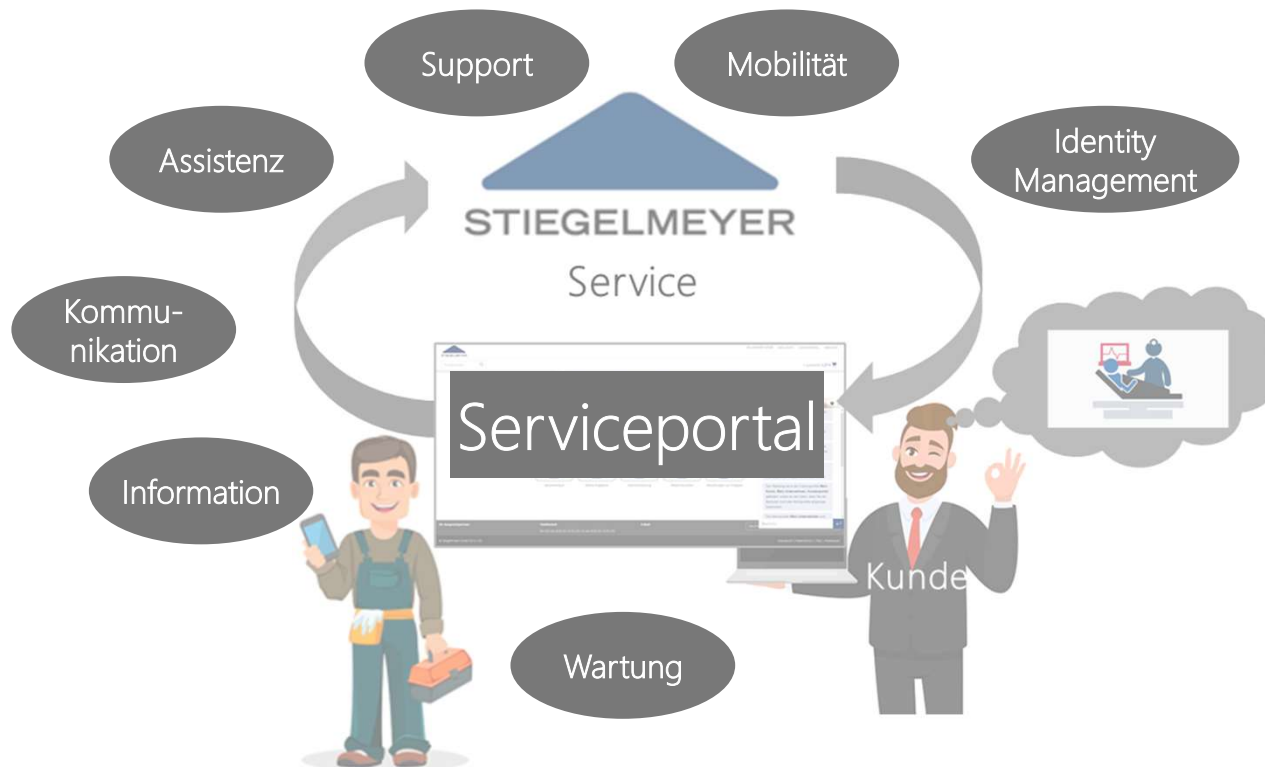
Kunden 24/7 unterstützen zu können

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

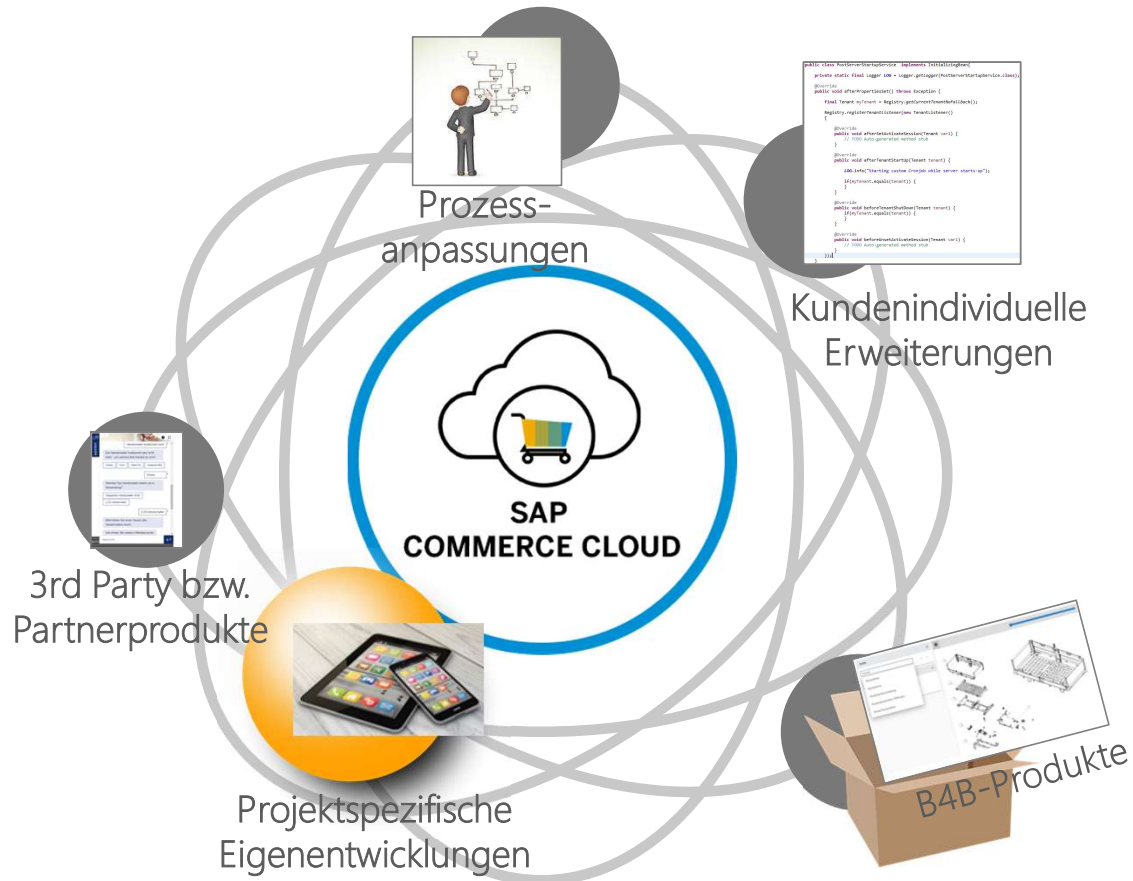


Auszug aus Wikipedia

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

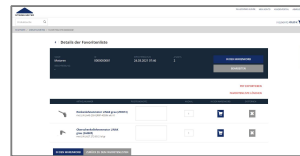
- **Portal (Architektur)**, ein großes repräsentatives Tor
- **Portal (Informatik)**, Anwendungssystem mit Integration von Anwendungen, Prozessen und Diensten
- **Portal (Science-Fiction)**, fiktives Reisemittel durch Raum oder Zeit in Science-Fiction und Fantasy

UMSETZUNGSSTRATEGIE

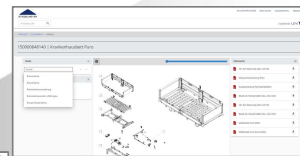


- Kern ist SAP Commerce Cloud
- Es gilt standard first
- Upgradefähige Erweiterungen (im Technologiestack der Commerce Cloud)
- Eigenentwicklungen müssen mit Business Case begründet sein

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.



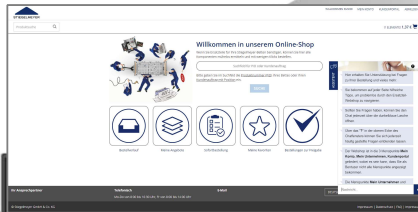
Assistenz bei Navigation und Informationsfindung durch den Ubitec-Chatbot .



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



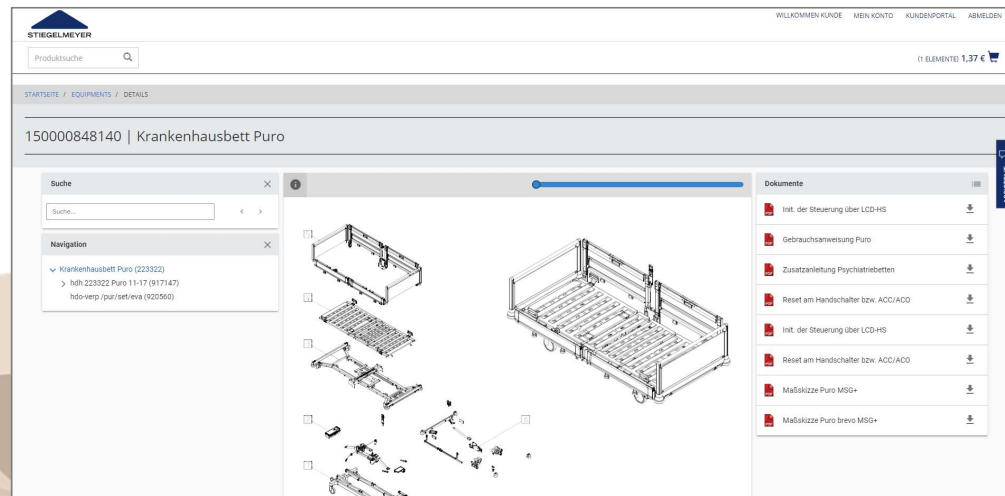
Laden der Equipments

Berechtigungen

Suchen & Finden

Anzeige

Navigation



B4B-Equipment Viewer

Dokumente

Bestellen

Verschlagwortung

Status

Umlagern

Anbindung der „analogen Welt“

DAS PROJEKT

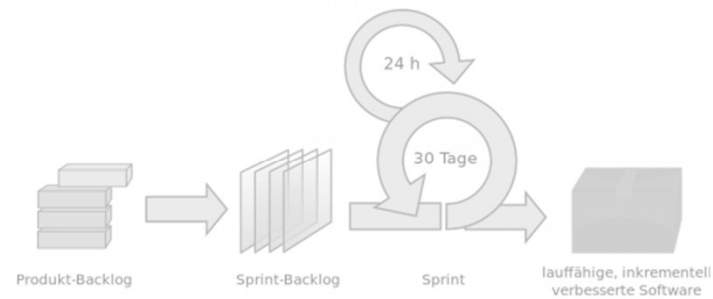


Vorprojekt Stiegelmeier



- 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

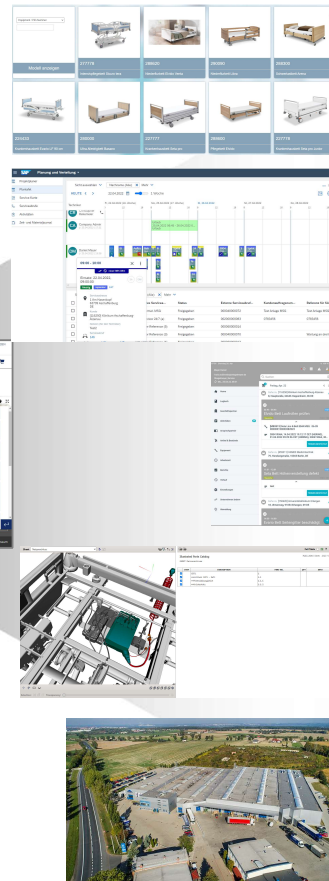


- 470 Kunden bestellen (sind registriert)
- 840 Aufträge
- 80 Angebote

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

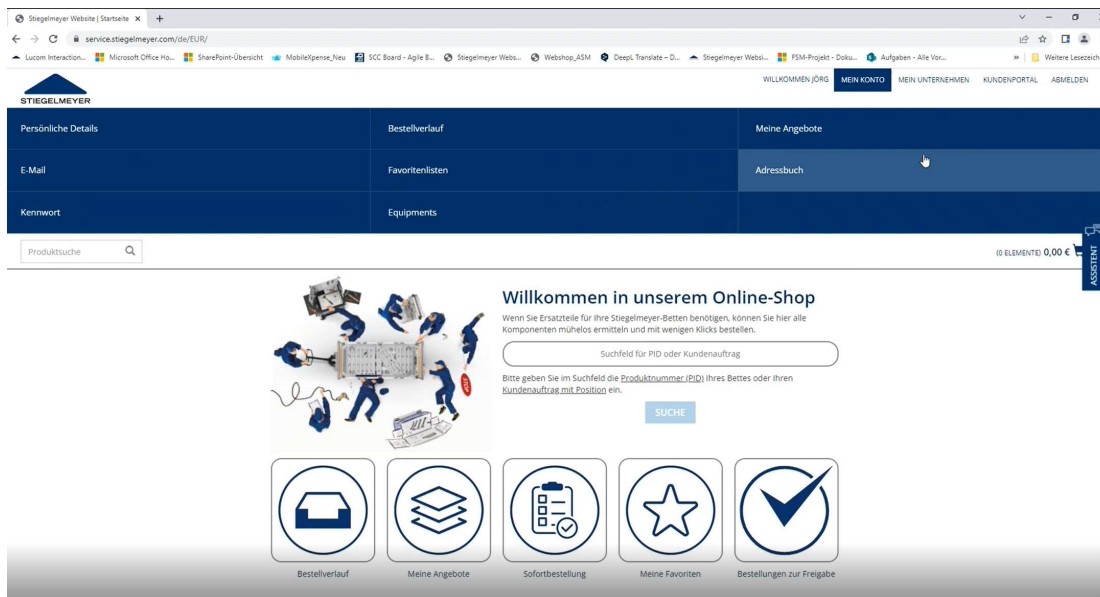
FSM-Plantafel Einführung von SAP FSM zur besseren Koordination unserer Mitarbeiter im Technischen Außendienst

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