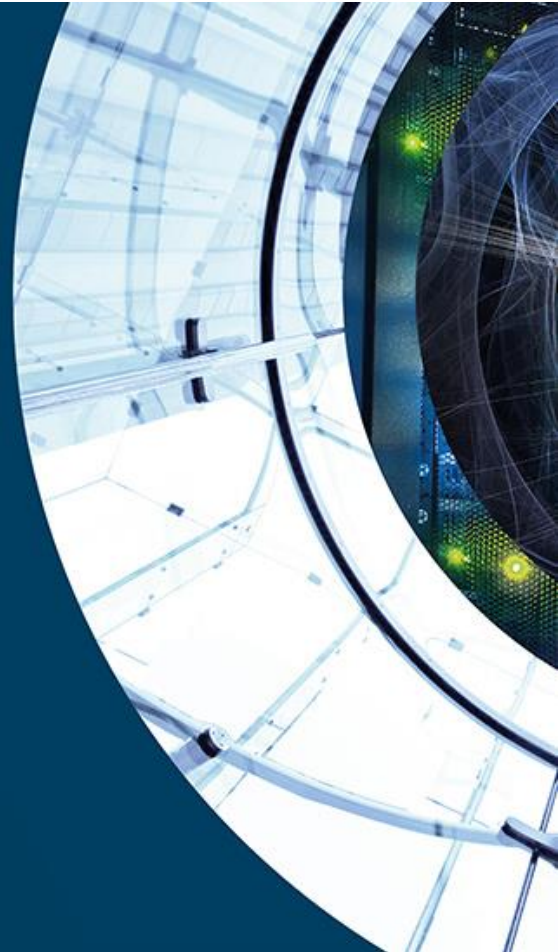




Bechtle AG



D-74172 Neckarsulm



ca. 12.000 Mitarbeiter
in Europa



www.bechtle.com



Logistik / IT



> 5,82 Mrd. € (2020)



Unternehmen

Die Bechtle AG ist mit rund 80 IT-Systemhäusern in Deutschland, Österreich und der Schweiz aktiv und zählt mit 24 E-Commerce-Gesellschaften in 14 Ländern zu den führenden IT-Unternehmen in Europa. Gegründet 1983, beschäftigt der Konzern mit Hauptsitz in Neckarsulm derzeit über 12.000 Mitarbeitende.



Ausgangssituation

Der Name Bechtle steht für exzellenten Service: Hohe Lösungskompetenz, kurze Reaktionszeiten, qualifizierte Fachkräfte – dafür steht Bechtle. Um die hohe Anzahl an Anfragen effizient bearbeiten zu können, suchte das Unternehmen nach einer Lösung zur Verwaltung von Servicetickets.



Transformation B4B

- Einheitliches Ticketsystem
- Vertretungsregeln garantieren lückenlose Kundenbetreuung
- automatisierte Kategorisierung unterstützt im hohen Ticketaufkommen (Machine Learning)
- Analyse-Funktionen erlauben zusätzliche Auswertungen zu Tickets & Performance

Lösung

SAP Service Cloud

Highlight

Dank Machine Learning werden eingehende Serviceanfragen in SAP Service Cloud automatisch analysiert, kategorisiert & intern verteilt.

„Die IT-Systeme sind integraler Bestandteil unserer Businessmodelle, um unseren Kunden bei der Zusammenarbeit Vorteile sichern zu können. Wir arbeiten permanent an der Weiterentwicklung unserer IT-Landschaft – sie wird also auch in Zukunft ein wichtiger Faktor für unseren Unternehmenserfolg sein.“

- Ulrich Baisch, CIO