

Die SAP Commerce Cloud macht maschinenbasierte Ersatzteilsuche möglich

Projektumfeld

Mayer & Cie. ist ein weltweit führender Anbieter von Rundstrick- und Flechtmaschinen. Seit seiner Gründung im Jahr 1905 befindet sich das schwäbische Unternehmen in Familienbesitz. In vierter Generation geführt, umfasst das Netzwerk von Mayer & Cie. heute mehr als 80 Verkaufs- und Servicevertretungen mit rund 450 Mitarbeitenden weltweit. Ein beständiger Erfolgsfaktor ist der Anspruch, immer wieder neue Standards zu setzen: Durch die Entwicklung neuer Verfahren und Ansätze oder durch die eigene Fertigungstiefe, die Mayer & Cie. einen Vorsprung verschafft.

Der eigene Innovationsanspruch gilt auch für das Kundenportal, bei dem die Nutzung unternehmensweiter Daten den Ertrag und die Kundenzufriedenheit steigern soll. Da Mayer & Cie. eine Cloud-first-Strategie verfolgt und die Plattform bisher On-Premises auf Basis von SAP Commerce gehostet wurde, sollte sie nun in die SAP Commerce Cloud migriert werden. Der zeitliche Rahmen war eng gesteckt: Die Konzeptionierung, Integration und Implementierung sollten von Oktober 2022 bis zur Leitmesse ITMA im Juni 2023 abgeschlossen sein. Als Partner holte man sich die Axians ins Boot, die vor allem durch ganzheitliche Erfahrung und lokale Nähe punkten konnte.

Projektanforderungen & Projektziele

Das ursprüngliche Ziel war es, die bestehende SAP Commerce On-Premises Installation in die SAP Commerce Cloud zu migrieren. Da dies jedoch lediglich einen technologischen Change darstellte und keinen weiteren Mehrwert generieren konnte, fand ein Kurswechsel statt. Und so wurde während gemeinsamer Workshops eine neue, ganzheitliche Customer Journey entwickelt, die das Projektziel weg von der technischen Migration des Order Entry Portals hin zu einem völlig neuen Kundenportal auf Basis von SAP Commerce Cloud verschoben hat. Damit wollte Mayer & Cie. seinen Endkunden die Möglichkeit zum Direktgeschäft einräumen. Mit dem großen Mehrwert, den Nutzenden eine auf ihren Maschinen basierende Ersatzteilsuche zu ermöglichen.

Dazu kamen ein kompletter Neuaufbau der Integrationen (SAP Cloud Integration löst Datahub ab) sowie der Storefront-Technologie, bei welcher der Accelerator Storefront durch Composable Commerce mitsamt einer Headless Architektur ersetzt werden sollte.

Darüber hinaus wird die SAP Commerce Cloud als zentrales Produktinformationssystem (PIM) fungieren.

„Der mit Axians gemeinsam gemeisterte E-Commerce-Relaunch liefert uns wertvolle Customer-Insights, während unsere Endkunden direkt und schnell ihre Ersatzteile finden können.“

Sebastian Mayer, Mayer & Cie.,

Unternehmensentwicklung Prokurist

KUNDENINFORMATION

Unternehmen: Mayer & Cie. GmbH & Co. KG

Branche: Maschinenbau

Vor-System: SAP Commerce On-Premises

Sitz: Albstadt, Baden-Württemberg

Gründung: 1905

Internet: www.mayercie.com

AUFGABE/ZIEL

- ▶ Entwicklung eines Kundenportals auf Basis der SAP Commerce Cloud
- ▶ Maschinenbasierte Ersatzteilsuche und -bestellung ermöglichen
- ▶ Endkunden die Möglichkeit zum Direktgeschäft bieten





Umsetzung

Eine Analyse der bestehenden SAP Commerce Lösung führte schnell zur Erkenntnis, dass es sich um ein reines Order Entry Portal handelte. Damit die Nutzenden hier das passende Ersatzteil finden und bestellen konnten, benötigten sie die Materialnummern auf der Maschinenstückliste, die meist nur in Papierform vorhanden war. Dazu gab es weder eine Möglichkeit, die Suchergebnisse via Facettierung zu verfeinern, noch ließ sich anhand der Maschinenbasis zuverlässig sicherstellen, ob das richtige Ersatzteil bezogen wird.

So bestand der erste gemeinsame Schritt darin, eine ganzheitliche Customer Journey für die maschinenbasierte Ersatzteilsuche zu entwickeln. Dabei wurden sämtliche Anforderungen durch Axians via Click Dummies und Screendesigns geprüft, konsequent kundenzentriert entwickelt und angepasst. Die Prüfung der einzelnen Kompatibilitäten lag hingegen in der Verantwortung von Mayer & Cie. Die Nutzenden des Portals können jetzt bequem die kompatiblen Ersatzteile für ihre Maschinen wählen. Darüber hinaus ist es möglich, nicht nur Ersatzteile für eine einzelne Maschine zu finden, sondern gleich solche, die für die ganze Maschinenfamilie passend sind. Somit können nicht nur Ersatzteile gefunden werden, es sind auch Maschinenanpassungen auf Basis der Kompatibilitätsprüfung möglich.

Projektergebnis

Mit der vollständigen Implementierung der Customer Journey innerhalb der SAP Commerce Cloud können die Kunden ihre Maschinen nun im eigenen Benutzerkonto registrieren, die passenden Ersatzteile schneller finden und komfortabel bestellen. Durch die Integration der Service Cloud ist es den Distributoren möglich, Service Tickets im Namen der Endkunden zu erstellen und zu überwachen. Darüber hinaus lassen sich im Rahmen von Business on behalf (B2B2C) auch Bestellungen im Namen der Endkunden platzieren.

Ein weiterer Vorteil liegt für Mayer & Cie. in der Möglichkeit, Rückschlüsse auf das Kundenverhalten und die Marktbewegungen der Gebrauchtmotoren zu ziehen. Nun lassen sich durch den Verkauf von Ersatzteilen mit Maschinenbezug wertvolle Erkenntnisse für After Sales Prozesse gewinnen – etwa, um individuelle Maschinenoptimierungen oder passende Produkte zu empfehlen.

Eine besondere Innovation stellt die Abbildung des Endkundenauftrags in Bezug auf die jeweiligen Maschinenstücklisten in der SAP Commerce Cloud dar. Dazu wurde das im SAP ERP vorhandene Equipment mit den benötigten Informationen in die SAP Commerce Cloud repliziert und durch den Einsatz einer OData-Schnittstelle (Open Data Protocol) in nur 10 Tagen integriert. Insgesamt verlief das Projekt reibungslos und das Ergebnis stimmt Mayer & Cie. sehr zufrieden.

LÖSUNG

- ▶ Entwicklung einer ganzheitlichen Customer Journey für die Ersatzteilsuche
- ▶ Kompletter Neuaufbau der Integrationen sowie Storefront-Technologie
- ▶ Abbildung der Endkundenaufträge in der SAP Commerce Cloud

NUTZEN

- ▶ Kunden können Maschinen registrieren und Ersatzteile schneller finden
- ▶ B2B2C-Funktion für Bestellungen im Namen der Endkunden
- ▶ Rückschlüsse auf Kundenverhalten und Marktbewegungen möglich

axians

Axians Digital Business Solutions GmbH · Am Bahnhof 6 · 33602 Bielefeld

Tel.: +49 521 5247 0 · E-Mail: sap@axians.de

www.axians.de