SUCCESS STORY
by
UNIORG

DER KUNDE

Mit einem breiten Markenportfolio ist der Kunde weltweit in Laboren der Biowissenschaften, Pharmazie, Chemie, Prozessanalytik und erneuerbaren Energien vertreten. Seine Kunden sind in dern Bereichen Life Sciences, Forschung und Technologie vertreten. Mit innovativen Produkten liefert der Kunde mit rund 1.000 Mitarbeitenden in Deutschland und global Lösungen für die komplexen Aufgabenstellungen wiederum seiner Kunden.

KUNDE DER LABORTECHNIK

DAS PROJEKT

Zur Abbildung kaufmännischer und logistischer Prozesse nutzt der Kunde ein SAP S/4HANA System. Das Geschäft der Gruppe erfordert ein hohes Maß an Agilität, Dynamik und insbesondere Kundenzufriedenheit. Durch Einführung der SAP Sales- und Service Cloud verfolgte das Unternehmen das Ziel, auch Vertrieb, Kundenservice und After Sales international zu digitalisieren. Zur Gewährleistung einer möglichst standardnahen Implementierung kam eine teils agile Projektmethodik mit vorgeschaltetem Prototyping zum Einsatz.

Eine der Besonderheiten des Projektes ist die Workflow-Steuerung innerhalb des C/4-Tickets: Zum Schutz der Mitarbeiter für bestimmte Gerätschaften vom Kunden ist eine Unbedenklichkeitsbescheinigung (UB-Prozess) zu erbringen. Hierzu erfolgt die Kommunikation ausschließlich aus dem C/4-Ticket mehrstufig über knapp 40 Workflows. Darüber hinaus findet die prozessspezifische Integration des C/4-Tickets in das Backend Erwähnung zur Generierung von Reparaturauftrag, Angebot, kostenloser Lieferung, Retouren- und Terminauftrag.

Schließlich beruht das Projekt auf Entwicklungen, die das Ziel verfolgen, ohne verbindliche Anlage eines Angebotes eine schnelle Preisauskunft für den Außendienst zu erhalten.

HERAUSFORDERUNGEN

- Vertriebsprozesse bisher in MS Dynamics
- Fehlende Harmonisierung
- Doppelte Datenhaltung
- Keine S/4HANA - Integration

HIGHLIGHTS

- Anbindung des S/4HANA Systems für Stamm- und Bewegungsdaten
- Ausprägung S/4HANA Customer Service (CS) unter Verwendung eines C/4 Tickets für die gesamte Kundenkommunikation
- Anbindung Homepage zur Newsletter-Anmeldung und damit verbundener Lead Generierung
- Groupware Integration & Computer-Telephony-Integration (CTI)

BUSINESS BENEFITS

- Gesellschaftsübergreifende Harmonisierung von Prozessen, Stammdaten und User Interfaces (UI)
- Schnellere Problemlösung und zeitnaher Zahlungseingang durch Ticket-to-Cash
- Verbesserte Customer Experience und Steigerung der Verkaufschancen durch Lead-to-Cash

„Die weitere Digitalisierung unseres Unternehmens mit Einführung der SAP Sales- und Service Cloud optimiert die internationale Zusammenarbeit zwischen unseren Gesellschaften. So sorgen gruppenweite Standards für optimale Kundenbeziehungen.“

Team Lead IT ERP Services

LÖSUNGEN & SERVICES

SAP Sales Cloud
SAP Service Cloud

BRANCHE

Labortechnik

UNTERNEHMENSGRÖSSE

1.000 MA

IHR KONTAKT

Thomas Voß
Business Unit Manager
Consulting SAP CX
+49(0)231 9497-0
t.voss@uniorg.de
LinkedIn

© 2026 UNIORG AG | www.uniorg.de