

**Babiel**

# **Aftersales im Maschinenbau**

## AGENDA

- ➔ **Einleitung**
- ➔ **Vorstellung Szenario**
- ➔ **Demo**
- ➔ **Vertriebspotentiale für After Sales Business**

## Einleitung



- Bestellung von Ersatzteilen häufig nur per E-Mail oder Telefon möglich
- Identifikation von Ersatzteilen muss durch Servicemitarbeiter unterstützt werden
- Ersatzteillisten häufig nicht digital verfügbar
- Keine direkte Preis und Verfügbarkeitsinformation
- Diverse Medienbrüche zwischen Anfrage, Angebot und Auftrag

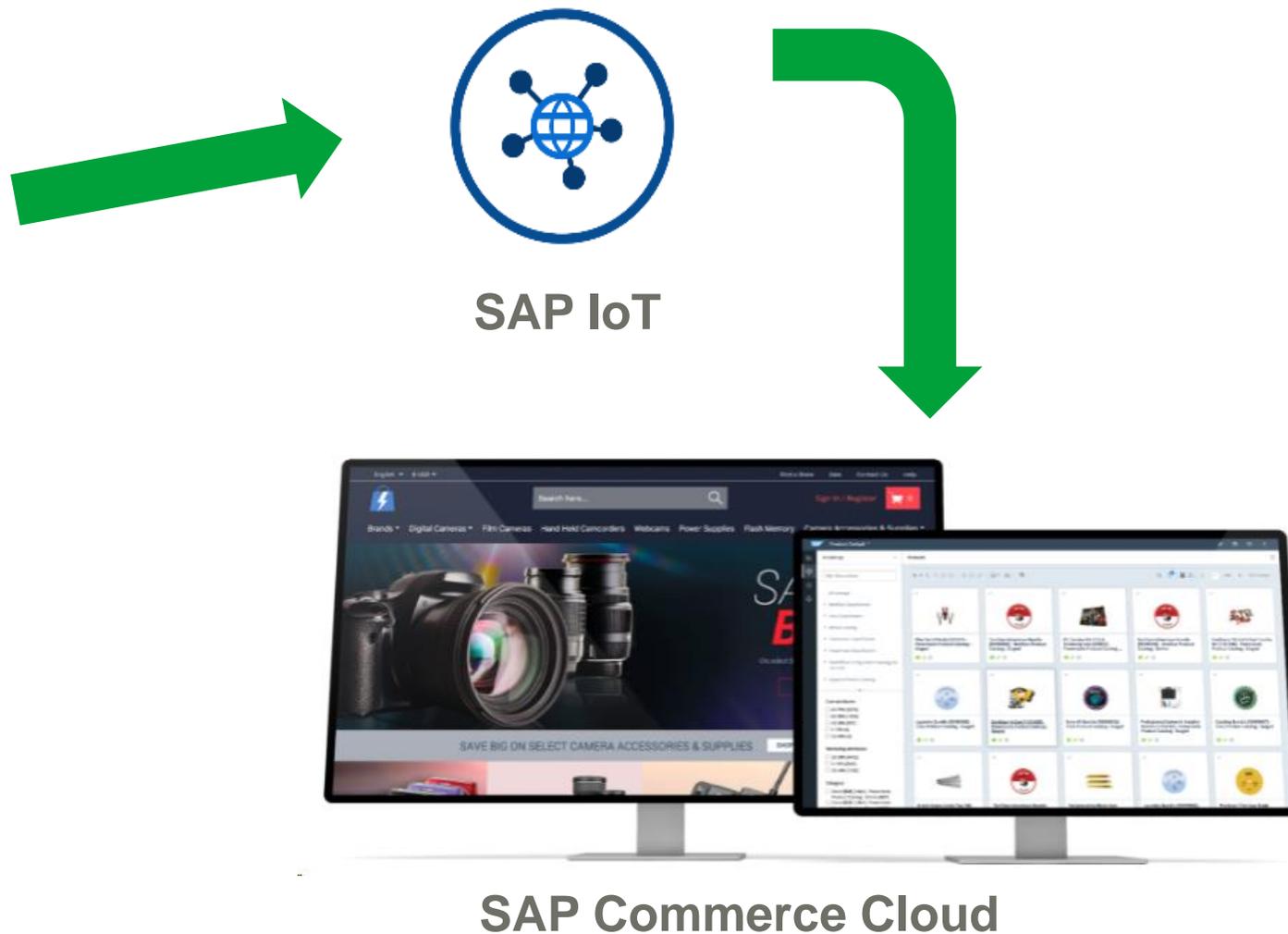


- Cross / Upsell Potentiale ungenutzt
- Hoher Innendienstaufwand für Identifikation, Preis und Verfügbarkeitsrecherche

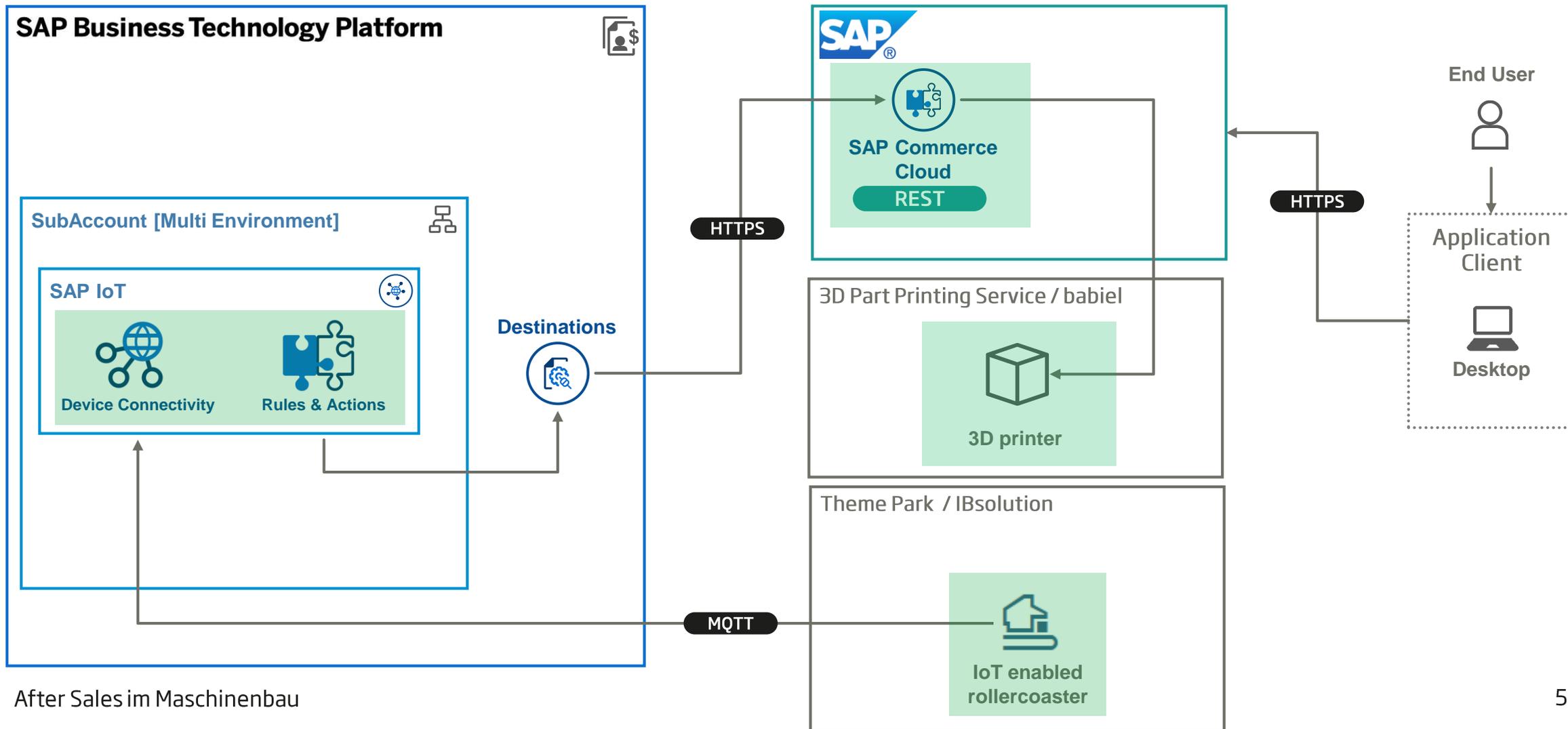
## Vorstellung Szenario



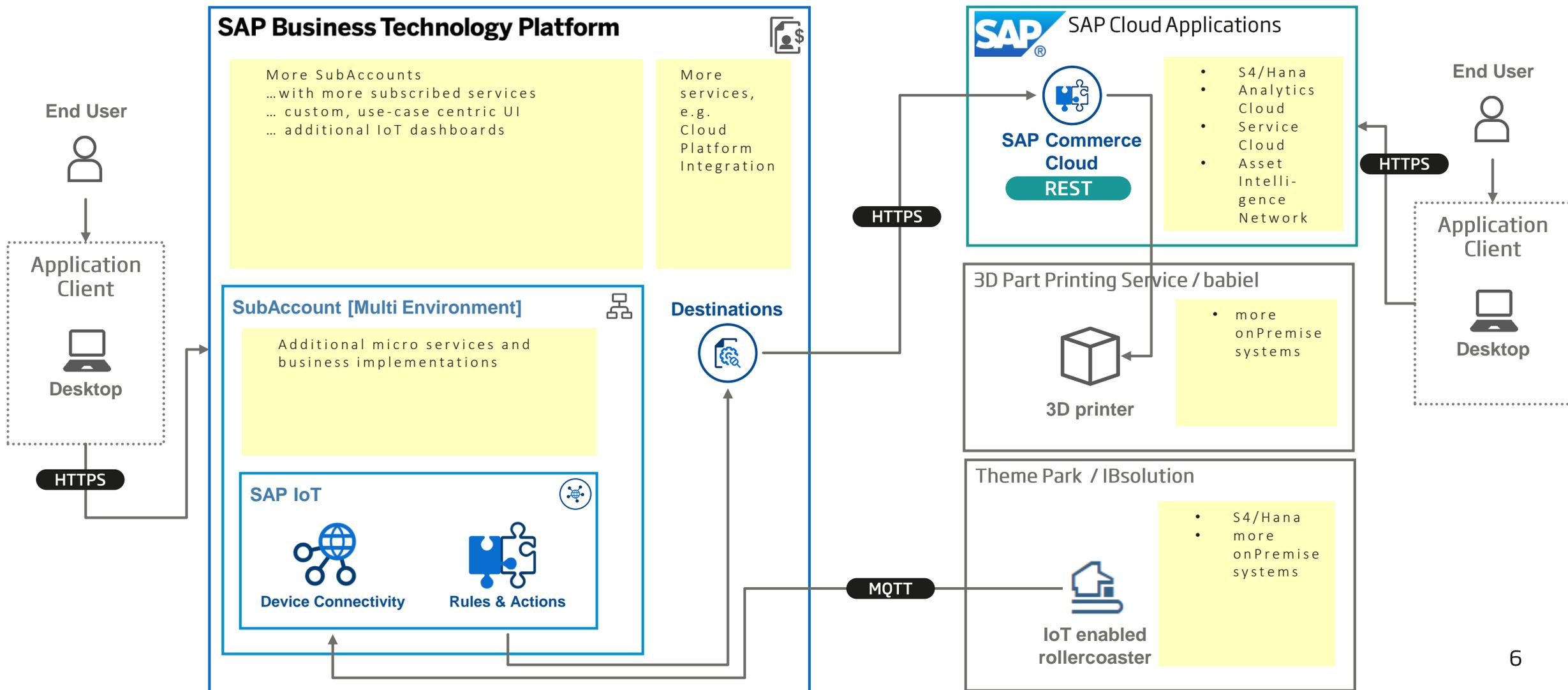
Produkt / Maschine / Anlage



## Architektur - Aktueller Stand



## Weitere Ausbau- und Integrationsoptionen



# Demo

# After Sales Potentiale

## Identifikation

## Integration

Vorhandene eCat Systeme wie Docware, Cataloguecreator können integriert werden und verbinden die Unterstützung der Teilefindung mit dem voll umfänglichen Quote2Order Prozess.

After Sales im Maschinenbau

## Babiel eCat Bildsuche

Häufig stehen Stücklisten und Strukturdaten ausschließlich in Listenform vor. Diese können mithilfe eines erweiterbaren Babiel Addon graphisch dargestellt werden.

Zusätzlich können auf Explosionszeichnungen per OCR automatisch klickbare Hotspots ergänzt werden und an den entsprechenden Stellen im Strukturbaum dargestellt werden.

Über die Integration einer Bilderkennungssoftware ist es dem Kunden möglich anhand des Fotos eines Bauteils das entsprechende Ersatzteil im Shop zu identifizieren.

## Set Identifikation

Ersatzteile älterer Maschinen werden häufig nicht mehr als Einzelmaterial verkauft, sondern sind nur noch als Bestandteil eines Kits. Über spezielle Suchmasken wird die Suche nach passenden Ersatzteilkits unterstützt.

## Warenkorb Handling

### Positionssplit

Da Ersatzteile teilweise in verschiedenen Maschinen verbaut werden, können mehrere Positionen pro Materialnummer angelegt werden und mit Hinweisen für die Logistik versehen werden.

### Nachfolgerketten

Für ältere Maschinenteile ist es häufig erforderlich Nachfolgerketten einfach darzustellen, um die Bestellung des richtigen Ersatzteil zu gewährleisten.

### Große Warenkörbe

Ersatzteilbestellungen im Anlagenbau können einige hundert Auftragszeilen umfassen. Für eine performante Abwicklung im Warenkorb haben wir passende Optimierungen entwickelt.

## Innovation

### 3D Print Integration

Über eine direkte Schnittstelle zu 3D Print Cloudsystemen kann dem Kunden die Möglichkeit gegeben werden, bestimmte Teile entweder direkt, oder über dezentrale Servicecenter ausdrucken zu lassen.

### IoT Anbindung

Um dem Kunden eine vollständige Sicht auf Seine Anlagendaten zu verschaffen, können IoT Dashboards in SAP Commerce integriert werden.

Auf Basis von IoT Daten können auch Vorschläge für Ersatz-, und Verschleißteile direkt angezeigt werden.

### VR Unterstützung

Prototypisch wurden add-to-cart Funktionalitäten in eine VR Applikation einer Maschine eingebunden.

## Enquiry2Order

## Upgrade / Refurbish

SAP Commerce kann dafür genutzt werden, um Kunden-, und Anlagenspezifisch Upgrade Möglichkeiten anzubieten. Dies erfordert häufig spezifische Anpassungen am Checkout Prozess.

After Sales im Maschinenbau

## Anfrageprozess

Alle Kundenrelevanten Maschinenteile sollten im Online Shop gefunden werden und ohne Medienbrüche ein Anfrage/Angebotsprozess bereit gestellt werden.

Wir arbeiten hier teilweise mit automatischen Cart Split nach Auftrag und Angebot und integrieren S/4, C/4 und weitere Angebotstools mit SAP Commerce.

## Marktplatz

### Gebrauchtmaschinen

Kunden kann im Shop die Möglichkeit geboten werden eigene Maschinen für den Weiterverkauf anzubieten

### Verschleiß-, und Verbrauchsmaterial

Umsatzsteigerung durch Erweiterung des Produktportfolios

### Lagerhaltungspaket

Kunden- und Anlagenspezifisch können dem Kunden Empfehlungen für typischen Verbrauchs-, und Verschleißteile angezeigt werden.

## Dienstleistungen

### Anforderung eines Technikers

Verschiedene Integration Szenarien können dem Kunden für das Anfordern einer Servicedienstleistung angeboten werden.

Beginnend mit einem Versand der Anfrage aus dem SAP Commerce per Email, bis zu einer vollen Integration in SAP S/4, C/4, oder sonstige Ticketsysteme.

After Sales im Maschinenbau

### Bestellung von Inspektions- & Wartungspaketen

Dienstleistungen als bestellbare Produkte im Shop Portfolio.

### Schulungen

Trainings- und Schulungen können als Produkt mit Varianten für Schulungsorte und Zeiten, sowie Anzeige verfügbarer Plätze angezeigt werden.

Vielen Dank



## Kontakt zu diesem und weiteren Themen der Conet Gruppe

- Digitaler Arbeitsplatz (z.B. Microsoft 365, Teams, mobile App-Entwicklung, Digitale Signatur unter S/4 Hana, Fiori Customizing)
- Prozessautomatisierung (Chatbots, Künstliche Intelligenz, RPA, IoT)
- Data Analytics / BI
- Cyber Security (Gefahren Erkennung, Prävention, Identity Management)
- Innovative SAP Themen (HANA Migration, Success Factors im HR Bereich, SAP Cloud Analytics, Digitaler Zwilling SAP AIN, ML-Szenario in SAP Data Intelligence)

**Nils Brand**

Senior Consultant

[n.brand@babiel.com](mailto:n.brand@babiel.com)

(0151) 14391607

