

SAP® Cloud Platform Portal Service DAS UNMÖGLICHE SCHAFFEN - MIT EINER INDIVIDUELLEN PORTAL-LÖSUNG



Pluradent GmbH & Co. KG

Hauptstandort:
Offenbach

Branche:
Dentalfachhandel

Systeme:
SAP ERP, SAP Cloud
Plattform

Website:
www.pluradent.de

Wie kann man Kunden besseren Service bieten, aber gleichzeitig den eigenen Innendienst entlasten? Das klingt im ersten Moment vielleicht nach einem Widerspruch in sich. Gemeinsam mit CONCETO wollte Pluradent ihre Systemlandschaft digitalisieren und ein Mehrwert bietendes Serviceportal für den Endkunden entwickeln.

Kein Problem! Aber nicht nur das: Zusätzlich haben wir gemeinsam den ersten Baustein für zukünftige Herausforderungen geschaffen.

Die Ausgangslage

Pluradent ist eines der führenden Dentalfachhandelsunternehmen Deutschlands und beliefert nicht nur Zahnarztpraxen, sondern auch Zahnkliniken und Dentallabore mit Materialien, Einrichtungen und Zähnen. Dabei steht Pluradent für individuelle Lösungen und wegweisende Konzepte. Ebenso wie CONCETO! Doch: Wer erstklassige Kundenberatung im Innendienst gewährleisten möchte, muss der Vertriebsabteilung und Kundenbetreuung den Rücken freihalten. Aufgaben wie die Anforderung von Rechnungsnachdrucken und Reparaturanfragen an Techniker sollten dabei zum Beispiel nach Möglichkeit von Endkunden selbst durchgeführt werden können - und nicht über den Innendienst. Außerdem fördern geringere Wartezeiten und ein schnelleres Feedback zusätzlich die Kundenbindung.

Die Herausforderung

Eine zentrale Herausforderung des Projekts war der Zeitdruck: Das erste Release mit umfassenden Funktionalitäten sollte bereits nach vier Monaten bereitgestellt werden. Gleichzeitig sollten sich die internen IT-Ressourcen weiterhin um den reibungslosen Ablauf des Tagesgeschäfts kümmern können.

Welche Lösung ist die richtige für Pluradent?

Diese Frage musste zunächst gemeinsam geklärt werden. Die auf den ersten Blick naheliegendste Lösung war es, auf das interne Netweaver Enterprise Portal 7.4 (OnPremise) zu setzen. Allerdings wird dieses nur noch bis zum Jahresende 2020 seitens SAP gewartet und weiterentwickelt, weshalb dieser Ansatz wenig zukunftsfähig erschien.

Die Entscheidung fiel daher letztendlich auf den Cloud Platform Portal Service der SAP. Denn hier boten sich gleichzeitig mehrere Vorteile: Einerseits kann das Kostenrisiko durch den Pay per Usage Ansatz signifikant gesenkt werden. Zusätzlich wurde der Entwicklungsaufwand durch die passenden SAP Templates erstaunlich gering gehalten. Nicht zuletzt können Pluradents interne IT-Ressourcen langfristig aufatmen: Die infrastrukturelle Betreuung der Plattform übernimmt die SAP.



Die Lösung

Um das Projekt technisch zu realisieren, wurde beim Kunden die SAP Cloud Platform als Platform as a Service eingeführt. Zur Herstellung einer sicheren Kommunikation zwischen SCP und On-Premise Landschaft musste lediglich der SAP Cloud Connector installiert und konfiguriert werden. Mit dem Portal Service der Cloud Platform wurde dann mittels SAP Templates das Kundenportal schnell und kostengünstig realisiert. Auch die Anbindung an das SAP ERP 6.08 war schnell und einfach möglich.

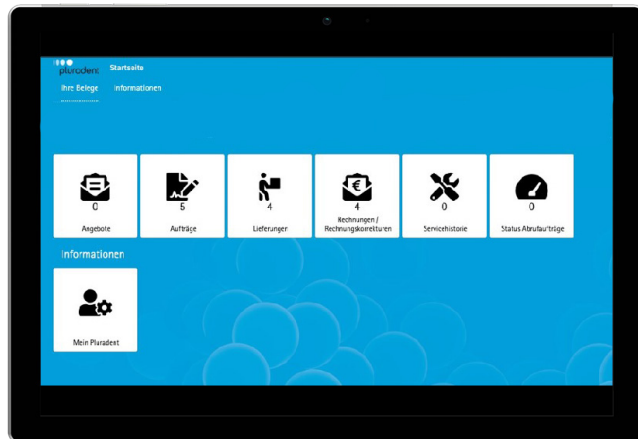
Die Benutzeroberfläche der Kunden wurde dank SAP Fiori Elements und kleineren Anpassungen mittels UI Theme Designer intuitiv und übersichtlich gestaltet. Das Portal ist so für den Kunden schnell und von jedem Gerät aus abrufbar.

Das Ergebnis

Das Ergebnis nach vier Monaten konnte sich sehen lassen: Die ersten Self Services konnten dem Kunden zur Verfügung gestellt werden. Kunden konnten nun auf Wunsch ohne Hilfe eines Innendienstmitarbeiters eigenständig beispielsweise Rechnungsnachdrucke anfertigen oder Servicetechniker bestellen. Und: Pluradent schaffte sich nicht nur größere Freiheiten im Innendienst, sondern auch eine zukunftsfähige

Lösung für kommende Anforderungen. Denn die Möglichkeiten einer solchen Portallösung sind vielfältig und oft schnell umsetzbar.

Kundenbindung steigern, neue Geschäftsfelder erschließen und dabei noch interne Ressourcen entlasten? Das ist kein Widerspruch, sondern leichter und günstiger als gedacht.



Möglichkeiten und Chancen gibt es schlichtweg unendlich viele. Welche vielversprechend sind und für Sie Sinn ergeben, finden wir gemeinsam heraus. Sprechen Sie uns einfach an!

DIE BAUSTEINE DER LÖSUNG AUF EINEN BLICK

Systeme/Services:

SAP ERP 6.08
SAP Cloud Platform (PaaS)
SAP Cloud Platform Portal Service
SAP Cloud Connector

Frontend:

SAP Fiori Elements,
UI Theme Designer

Tools:

SAP Web IDE

