

DAS UNMÖGLICHE SCHAFFEN - MIT EINER INDIVIDUELLEN PORTAL-LÖSUNG



„Mithilfe von CONCETOs Portal-Lösung gewinnen unsere Kunden an Selbstständigkeit, Unabhängigkeit und Schnelligkeit! So können sie beispielsweise Informationen zu Rechnungen und Bestellungen in Echtzeit abfragen, Servicemitarbeiter problemlos kontaktieren und letztendlich ihr Tagesgeschäft deutlich schneller bewältigen. Gleichzeitig können unsere Mitarbeiter im Innendienst die freigewordenen Kapazitäten effizient nutzen.“

- Andreas Laure, Leiter E-Commerce Pluradent GmbH & Co. KG



AUF EINEN BLICK

ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

- **Industrie/Branche:** Dentalfachhandel
- **System:** SAP ERP, SAP BTP

DIE UMSETZUNG

- **Schritt 1:** Analyse der bestehenden Prozesse und Identifikation von möglichen Self Services
- **Schritt 2:** Aufsetzen und Konfigurieren eines zukunftsfähigen Authentifizierungsprozesses
- **Schritt 3:** Erstellung der Self Service Anwendungen und Integration in das SAP Fiori Launchpad

DIE HERAUSFORDERUNG

- **SAP Cloud-Portal** für Endanwender in nur 4 Monaten Bauzeit

DAS ERGEBNIS **KANN SICH SEHEN LASSEN!**

- **Self Services** durch Kunden
- **Entlastungen** im Innendienst
- **Intuitive Nutzung** dank SAP-Fiori Oberfläche
- **Flexibilität**, dank Portallösung

Wie kann man Kunden besseren Service bieten, aber gleichzeitig den eigenen Innendienst entlasten? Das klingt im ersten Moment vielleicht nach einem Widerspruch in sich. Doch 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 Kliniken und Dentallabore mit Materialien, Einrichtungen und Zähnen. Dabei steht Pluradent für individuelle Lösungen und wegweisende Konzepte. Ebenso wie CONCETO!

Doch: Wer durchweg erstklassige Kundenberatung im Innendienst gewährleisten möchte, muss der Vertriebsabteilung und Kundenbetreuung den Rücken freihalten. Aufgaben wie die Anforderung von Rechnungsnachdrucken und Reparaturanfragen Reperaturanfragen an Techniker sollten dabei zum Beispiel nach Möglichkeit von Endkunden selbst durchgeführt werden können – und nicht über den Innendienst. Außerdem unterstützen geringere Wartezeiten und ein schnelleres Feedback die Kundenbindung zusätzlich.

DIE BAUSTEINE DER LÖSUNG

■ Systeme/Services

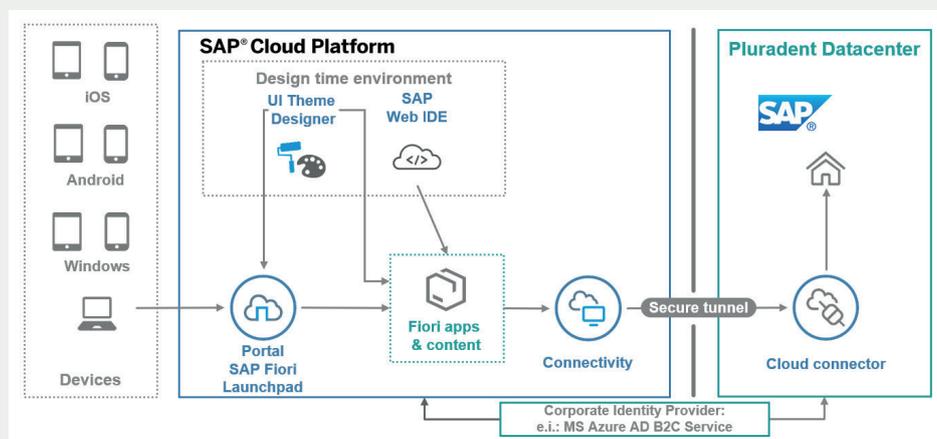
- SAP ERP 6.08
- SAP BTP (PaaS)
- SAP Cloud Portal Services
- SAP Cloud Connector

■ Frontend

- SAP Fiori Elements
- UI Theme Designer

■ Tools

- SAP Web IDE



■ 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 Pluradent NetWeaver Portal (On-Premise) zu setzen. Allerdings wird dieses nur noch bis zum Jahre 2022 seitens der SAP gewartet und weiterentwickelt, weshalb dieser Ansatz wenig zukunftsfähig erschien.

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

■ Die Lösung

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

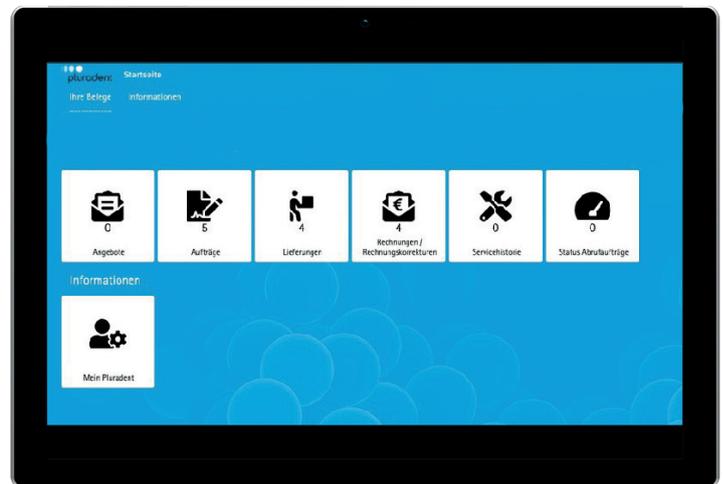
Die Benutzeroberfläche der Kunden wurde dank SAP Fiori Elements und kleineren Anpassungen durch UI Theme Designer intuitiv sowie übersichtlich gestaltet. Das Portal ist so für den Kunden schnell und von jedem Gerät aus abrufbar.

Das übersichtliche Interface macht es dem Endanwender einfach sich zu orientieren und schnell die gewünschte Handlung auszuführen

■ Das Ergebnis

Das Ergebnis nach vier Monaten war beachtlich: Die ersten Self Services konnten dem Kunden zur Verfügung gestellt werden. Ohne die Hilfe eines Innendienstmitarbeiters konnten Kunden nun auf Wunsch 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 oftmals schnell umsetzbar.

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



Gerne laden wir Sie zu einem unverbindlichen Termin ein, um unser Unternehmen sowie unsere Lösungen kennen zu lernen.

SAP® Recognized Expertise
Application Integration

