

## PRESSEMITTEILUNG

### **„Mit SAP Hybris Service Cloud stärken wir unsere Dienstleistungen“**

Der Metallbaugroßhändler esco bietet seinen Kunden mehr als nur den Verkauf von Beschlägen. Mit SAP Hybris Service Cloud hat das Unternehmen jetzt auch den unterstützenden Service bei der Organisation der Wartung besser im Blick – und das, obwohl die ERP-Software gar nicht von SAP stammt.

*München, 28. April 2017 - Türanlagen, Beschläge, Lamellen-Wandsysteme - sogar bis hin zu Dichtungsmaterial und Kleber können Metallbauer bei esco alles beziehen, was sie für ihre Arbeit brauchen. Mit seinem umfangreichen Sortiment ist das Unternehmen mit rund 200 Mitarbeitern zu einem der führenden deutschen Händler der Baubeschlagbranche geworden. Doch esco bietet mehr als nur den Verkauf. Auch bei der Organisation von Montage, Inbetriebnahme und Wartung von komplexen Tür-, Tor- und Fenstersystemen unterstützt das Unternehmen seine Kunden. Zur Optimierung dieser Dienstleistung hat sich das Unternehmen für das Service-Modul der SAP Hybris Cloud for Customer-Software entschieden. Bei Planung, Konfektionierung und Einrichtung des Systems hilft das CRM-Beratungshaus maihiro.*

Mit ausschlaggebend für die Auswahl war, dass maihiro kurz zuvor schon das SAP Hybris Sales Cloud-Modul beim Mutterunternehmen des Metallbaugroßhändlers eingeführt hatte. Esco gehört zur VBH Holding GmbH, einem Großhandelsunternehmen für Baubeschläge, das europaweit agiert und rund 2500 Mitarbeiter hat. Oliver Maisch, CIO der VBH Holding GmbH, begründet die Wahl mit der Erfahrung von maihiro: „Uns hat überzeugt, dass maihiro über umfassende Prozesserfahrung verfügt und sich mit SAP-Cloud-CRM sehr gut auskennt. Das war beim Vorgänger, mit dem wir das Projekt starteten, leider nicht der Fall.“

Bei esco ist maihiros Know-how besonders gefragt. Denn anders als beim deutschen Stammhaus der VBH, bei der seit mehreren Jahren SAP als ERP-Software im Einsatz ist, läuft bei der Tochter esco ein Navision-System. „Zum einen,“ sagt Maisch, „arbeiten gerade die neu entwickelten Cloud-CRM-Anwendungen von SAP nicht nur mit der ERP-Software aus Walldorf bestens zusammen, sondern lassen sich auch gut in viele andere Unternehmenssoftware-Umgebungen integrieren. Zum anderen haben wir bei uns auch das Know-how im Haus und im ersten Sales Cloud-Projekt eine Staging Area eingerichtet, über die wir alle Navision-Systeme der Töchter mit SAP Hybris Cloud for Customer verbinden können.“

Die VBH-Tochter esco verspricht sich schon mit der ersten Implementierungsstufe des Service-Moduls enorme Erleichterungen. Die reichen von der schlichten Verwaltung bis zur Erschließung neuer Serviceleistungen. Bisher nämlich, so Daniel Arens, der auf Seiten von maihiro das Projekt leitet, werden alle Serviceleistungen weitgehend manuell organisiert, was schon einfache Suchvorgänge langwierig mache. Künftig sollen die gesamten Serviceabläufe mit einem klassischen Ticketsystem abgebildet werden: Was in der Softwarebranche gang und gäbe ist, wird dann auch die Kundenanfragen zu den Tor- und Türanlagen von esco verwalten. Automatisierte Mailbenachrichtigungen sorgen für noch besseren Kundendienst.

Für die Muttergesellschaft ist das esco-Projekt ein besonders interessanter Fall. Zum einen wegen des Zusammenspiels zwischen dem SAP-Cloudprodukt und der Unternehmenssoftware aus einer anderen Softwarewelt, wie Maisch deutlich macht: „Wir haben uns für Cloud for Customer entschieden, weil wir unternehmensweit nur ein CRM-System haben wollten, ganz unabhängig davon, welches ERP im Einsatz ist“. Und schnell geht es auch noch. Denn die erste Stufe des Service-Projekts bei esco soll im Sommer bereits nutzbar sein.

Zum anderen hat das Projekt gerade bei esco auch eine strategische Komponente, denn das Großhandelsunternehmen will seine Kundenbindung über mehr Servicegeschäft erhöhen. „Wir haben umfassendes Know-how, was den Einsatz unserer Anlagen in der Praxis angeht. Dieses Know-how wollen wir auch an unsere Kunden weitergeben“, sagt Maisch. „Das bringt unseren Kunden mehr Betriebssicherheit und für uns sind diese Dienstleistungen eine optimale Ergänzung zum Handelsgeschäft.“

**Bildmaterial:**  
esco-Firmenzentrale

## **Über maihiro**

maihiro unterstützt als Beratungshaus Unternehmen dabei, Kunden gezielt zu gewinnen und nachhaltig zu entwickeln. Als Spezialist für Customer Relationship Management (CRM), Customer Engagement und Commerce begleitet maihiro seine Kunden in Marketing, Vertrieb und Service durchgängig von der Strategieentwicklung über die Konzeption und Implementierung bis zum Betrieb. Im Jahr 2000 von Bernd Hesse, Uwe May und Mark Roes gegründet, beschäftigt die Unternehmensberatung mit Sitz in Berlin, Hamburg, Ismaning bei München und Wien heute 140 festangestellte Mitarbeiter. 2015 erreichte maihiro erstmals die Top 10 des Top100-Wettbewerbs der innovativsten mittelständischen Unternehmen. Im Juni 2016 war maihiro der erste SAP-Partner der DACH-Region, der mit der „SAP Recognized Expertise for Sales, Service and Marketing Cloud Solutions“ ausgezeichnet wurde. 2017 folgte – zum zweiten Mal nach 2013 - der Top Job-Award. Weltweit realisierte maihiro bisher über 1.000 Projekte für mehr als 300 Kunden. [www.maihiro.com](http://www.maihiro.com)

## **Kontakt**

Anke von Behm  
Öffentlichkeitsarbeit  
maihiro GmbH  
Osterfeldstr. 86  
85737 Ismaning bei München  
Tel.: +49 89/89 085-121  
[anke.von.behm@maihiro.com](mailto:anke.von.behm@maihiro.com)  
[www.maihiro.com](http://www.maihiro.com)