

Innovador portal B2B para servicios postventa



DETALLES DEL PROYECTO

Sector: Industrial

Usuarios: Clientes de Hauni en todo el mundo

Equipo: 14 integrantes, Project Manager, Digital Consultant, Testmanager y Software Engineers

Período de desarrollo:

- 06/2018 – 08/2018: Concepción iterativa (Digital Accelerator Program)
- 08/2018 – 11/2018: Implementación del MVP y Go live para clientes seleccionados
- 06/2019: Go live

PRODUCTOS / TECNOLOGÍAS

- Docuware
- Elastic
- Liferay
- SAP + SAP Hybris
- Sharepoint
- SOLR

Con la concepción e implementación de un portal B2B, mimacom ha creado un innovador punto de contacto para los servicios postventa a través de su portal en Hauni, uno de los principales constructores de máquinas de su sector.

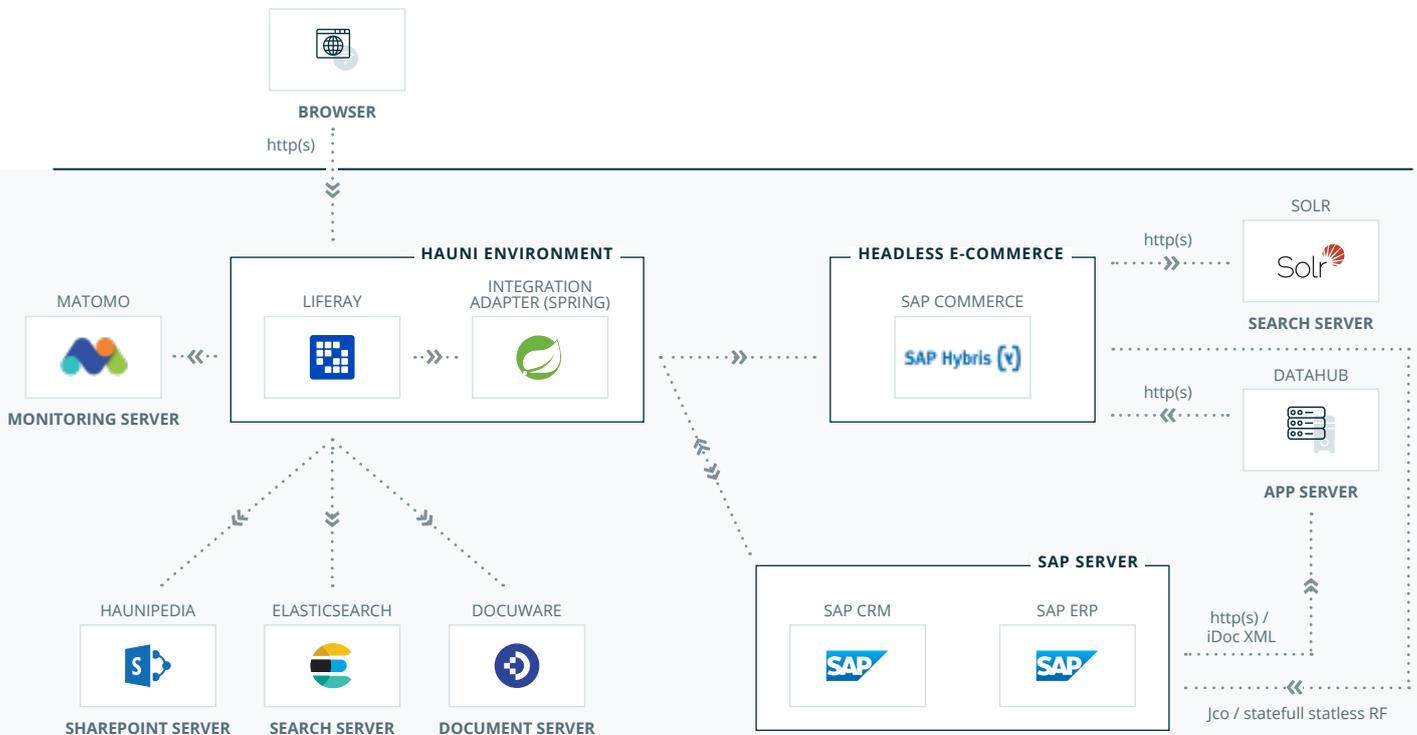
La digitalización y automatización de servicios de atención al cliente extensos permiten a Hauni ofrecer una amplia cartera de servicios relacionados con las máquinas de forma digital. De esta manera, no solo se pueden comprar piezas de repuesto para las máquinas en todo el mundo, sino también se puede consultar información específica e individual en referencia a estas. Con el Digital Accelerator Program, mimacom ha creado un portal para un servicio postventa inteligente que representa un avance tecnológico decisivo dentro de la industria del tabaco.



”

Con la implementación del nuevo portal de clientes, mimacom ha contribuido significativamente a la transformación digital de nuestro modelo de negocio. Junto con nuestros clientes nos beneficiamos ahora de soluciones rápidas e inteligentes. Además, podemos ofrecer un servicio casi personalizado al cliente a lo largo de todo su viaje.

Bernd Pape, Head of Digitalization en Hauni



Representación de la infraestructura técnica del portal

Antecedentes → El sector industrial se enfrenta constantemente a los desafíos de un entorno de mercado cambiante hacia la automatización, digitalización y análisis de datos, lo que deriva en la necesidad de digitalizar procesos de gestión de la información para garantizar un servicio al cliente excelente. Además de la digitalización de muchas partes del autoservicio y de la gestión de repuestos, el proyecto incluyó además todo el rediseño de la plataforma de comercio electrónico.

Modernización y digitalización de procesos de servicio

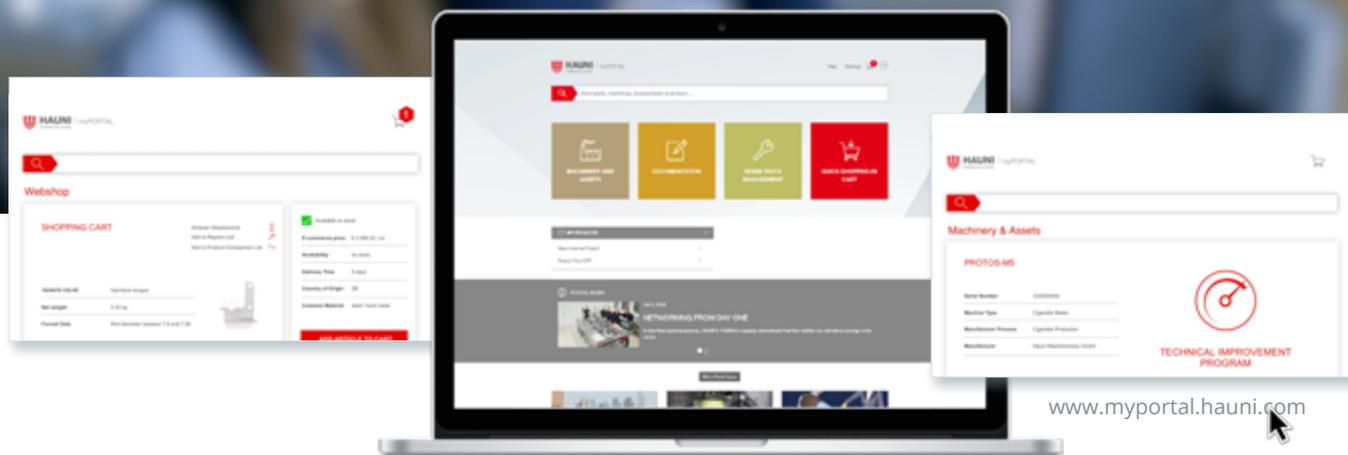
Desde la identificación y gestión de su propio parque de máquinas, a la información sobre las opciones de mantenimiento y del estado del software, hasta el pedido de piezas de repuesto incluyendo la documentación técnica en 3D; los clientes pueden beneficiarse ahora de toda la información sobre el estado de funcionamiento de las máquinas, consejos y la formación de su máquina Hauni individual. En el corazón del portal sigue siendo el Webshop, donde se pueden identificar, comparar y ordenar las piezas de repuesto adecuadas. Esto asegura que las piezas correctas se entreguen en el momento adecuado y se optimicen los costos de almacenamiento. Un área de gestión de proyectos conjuntos con clientes también permite una cooperación transparente y eleva el portal B2B, incluido el comercio electrónico, a un nuevo nivel de experiencia del cliente.

Una solución digital en el menor tiempo posible

Gracias al Digital Accelerator Program, las ventajas para Hauni se hicieron evidentes no sólo tras la finalización del proyecto, sino ya durante el curso del mismo: En muy poco tiempo se desarrolló una solución digital funcional (MVP) para cada área de cliente y el webshop. Después de la creación de prototipos interactivos, estas áreas fueron



Hauni produce máquinas para la industria del tabaco y ofrece servicios completos de postventa.



finalmente reunidas dentro de un diseño centrado en el usuario. Al describir los requisitos utilizando historias de usuarios y una representación visual del flujo de usuarios, mimacom pudo implementar con éxito un proyecto complejo en pocos meses.

Solución → Aplicando el método del Design Thinking, mimacom ha combinado las ventajas de diferentes áreas y ha garantizado a Hauni una planificación continua y seguridad en su inversión. Como resultado, el ciclo de cliente end-to-end de Hauni fue optimizado, digitalizado y modernizado varias veces a través de:

- » Concepción ágil
- » Desarrollo orientado a MVP (Minimum Viable Product) de una plataforma digital basada en Liferay DXP
- » Integración con SAP CRM y SAP R3
- » Implementación eficiente del e-commerce con SAP Hybris
- » Interfaz de usuario transparente basada en Angular 5 para un “user-journey” reactivo y uniforme

Papel pionero gracias a la excelente experiencia del cliente

Hoy día, los clientes de Hauni se benefician de servicios innovadores, una complejidad reducida y un punto de contacto digital. „El portal supera mis expectativas y además de ello es muy fácil de usar“ – así evalúa un cliente de Hauni la excelente experiencia del cliente. Esto le da a Hauni un papel pionero como proveedor digital de tecnologías y servicios técnicos en la industria tabacalera internacional. Por consiguiente, en el futuro, Hauni tiene previsto ampliar su liderazgo en el mercado a las plataformas digitales mediante la continua expansión de su portal de clientes, aprovechando así el potencial de las nuevas tendencias y modelos de negocio como la IO.

”

Para acompañarnos con en este desafío, mimacom ha evaluado las diferentes partes de la interacción con el cliente (touchpoints) y junto con nosotros ha desarrollado funcionalidades de valor añadido a lo largo del customer journey. Ahora podemos ofrecer a nuestros clientes todas estas funcionalidades en una sola plataforma.

Sören Bengelsdorf, Program Manager Digital Sales y Marketing en Hauni