



SEEBURGER Business Integration Suite (BIS)

Smarte Produkte und Top-Kundenservices für die digitale „Customer Journey“ als oberstes Unternehmensziel

Seit über 70 Jahren stellt Truma hochwertige Produkte für Reisemobile und Wohnwagen her, die das Campen einfacher und komfortabler machen. Für eine noch größere Kundenzufriedenheit hat der europäische Marktführer in der Caravan-Branche seine Chancen vorwiegend in der Digitalisierung gesucht und gefunden: Auf Basis von Erfahrungen und unzähligen Daten sind smarte, vernetzte Systeme sowie wirkungsvolle Kundenservices entstanden, die Truma-Kunden langfristig positive Reiseerlebnisse bieten und sie eng an das Unternehmen binden.

Effektiver Kundendienst durch Integration der Salesforce Service Cloud

Während der Reise erwarten Kunden sowohl maximalen Komfort durch die hohe Funktionalität der vielseitigen Produkte als auch permanente Erreichbarkeit des Kundenservice. Ein schneller und vor allem leistungsfähiger Kundendienst ist daher für Truma Mission Critical.

Diesen Serviceanspruch setzt das Unternehmen über die Echtzeit-Vernetzung der Salesforce Service Cloud mit dem Self-Service-Portal der Webseite und dem SAP-Backend über die SEEBURGER BIS-Plattform um. Dadurch können

- selbstständige Servicepartner und eigene Servicetechniker erforderliche Reparatur- und Garantieleistungen zügig für Endkunden abwickeln. So konnte Truma maximale Transparenz hinsichtlich des Prozessstatus schaffen und die Durchlaufzeiten deutlich reduzieren.
- eigene Servicetechniker mit der Field Service Lightning-Komponente von Salesforce arbeiten, die für die kaufmännische Abwicklung und die Materialbeschaffung ebenfalls mit SAP integriert ist.



Über Truma

Draußen intensiv die Natur erleben, drinnen höchsten Komfort genießen: Das umfangreiche Produktportfolio von Truma rund um digitale Vernetzung, Heizen, Gas, Kühlen und Rangieren sorgt für unbeschwertes Campen – und das seit mehr als 70 Jahren.

Truma ist der führende Systemlieferant für Reisemobile und Wohnwagen in Europa. Das Familienunternehmen entwickelt und fertigt am Standort Putzbrunn bei München und hat Niederlassungen in UK, Italien, Schweden, USA, China und Australien.

Weltweit geben 800 Mitarbeiter jeden Tag ihr Bestes, um Truma-Kunden zuverlässige Premiumprodukte und einen exzellenten Service zu bieten. Truma ist Top-Arbeitgeber und zählt zu den hundert innovativsten Mittelständlern in Deutschland.

www.truma.com/de/de/Home

Zentrale Abwicklung der komplexen Prozesse über die BIS-Plattform

Der Erfolg dieses Integrationsprojekts liegt in den systemübergreifenden Prozessen. Um sie optimal abzubilden, entschied sich Truma nach einer umfassenden Evaluierung namhafter Anbieter für die BIS-Plattform. Diese brachte alle erforderlichen Technologien mit und integriert inzwischen die folgenden Systeme:

- Salesforce Service Cloud über SOAP/REST-Schnittstellen für den Austausch von Stammdaten, Bewegungsdaten und Echtzeitdaten mit dem Salesforce Field Service Lightning Modul zur kaufmännischen Abwicklung der bei Kunden erbrachten Außendienstleistungen eigener Servicetechniker in SAP
- Self-Service-Portal Truma Assist zur kaufmännischen Abwicklung von Garantieleistungen der Servicepartner wie Garantieantrag, Ersatzteile, Arbeitszeit in SAP
- Umfassende SAP-Integration via IDoc, RFC und BAPI mit geplantem Umstieg auf SAP S/4HANA für sämtliche Bestell- sowie Rechnungsprozesse
- Ersatzteilkatalog für ein integriertes Produktdatenmanagement
- Anbindung führender OEMs der Caravan-Branche über das spezielle CIV-Format sowie Spediteure und Lieferanten via EDI

Gründe für SEEBURGER

- ✓ Starke Expertise im Integrationsbereich, vor allem bzgl. SAP und Salesforce
- ✓ Langfristige Zusammenarbeit mit einem soliden, professionellen und vertrauensvollen Unternehmen
- ✓ Stabile, hochverfügbare und skalierbare Plattform mit vorhandenen Adaptern, Mappings und Formaten
- ✓ Effektives Monitoring und sichere Abwicklung interner und externer Prozesse
- ✓ Zukunftssichere Weiterentwicklung von Digitalisierungsinitiativen auf Basis von SAP S/4HANA oder Cloud-Plattformen

Als Anbieter von integrierten Systemen plant Truma zukünftig eine IoT Cloud und deren Vernetzung mit Salesforce, um Fehler anhand der gesammelten Daten der smarten Truma-Produkte aus Endkundenfahrzeugen sofort finden und beheben zu können.

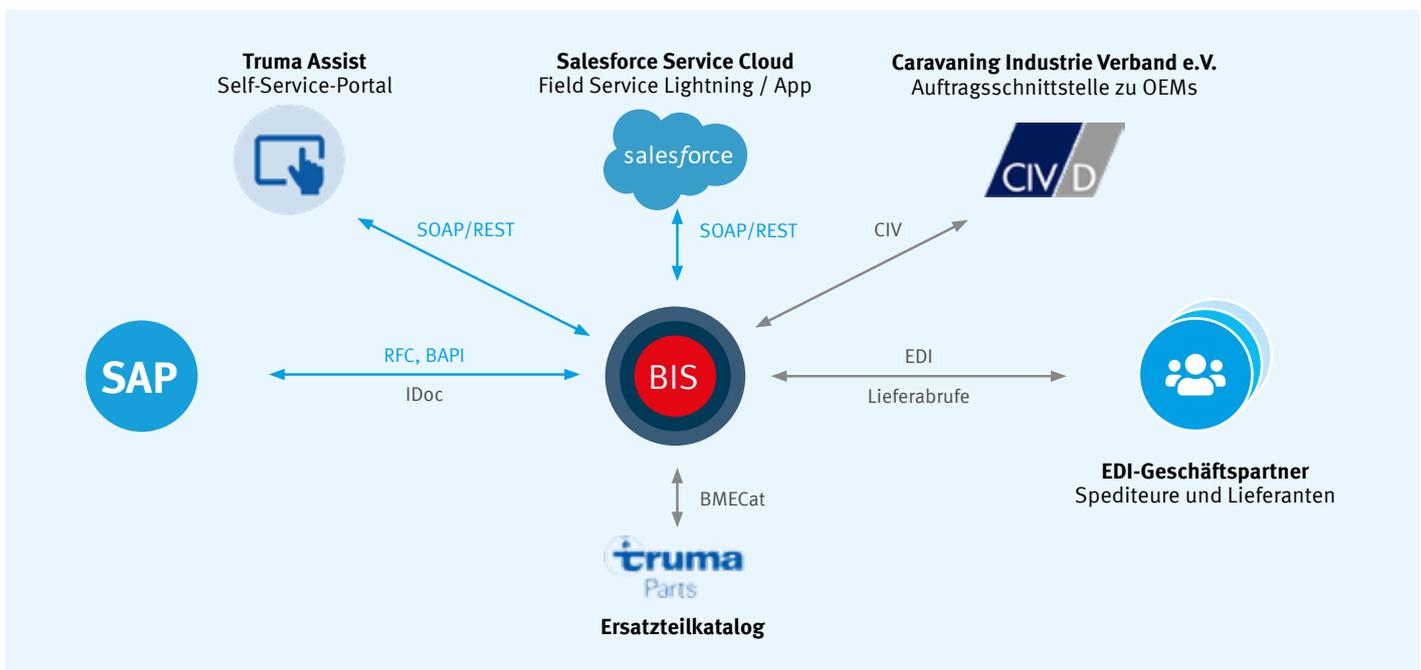


Abbildung: Vernetzung Salesforce Service Cloud in Webseite und SAP-Backend über SEEBURGER Business Integration Suite

„Die digitale Unterstützung gibt uns die Transparenz, Effizienz und Geschwindigkeit, die wir für die langfristige Unternehmenssicherung brauchen. SEEBURGER liefert uns die stabile Systemintegration, auf der wir effiziente Businessprozesse und eine hohe Servicequalität auf- und ausbauen können.“

Tobias Schwarze, IT-Projektmanager, Truma Gerätetechnik GmbH & Co. KG