



Wacker Chemie AG setzt auf SAP Commerce Cloud

Next Level Digital Customer Experience

Für WACKER ist es ein zentrales Anliegen, seine Kunden in den Fokus zu stellen und alle Berührungs punkte stets optimal zu gestalten. Diesen Anspruch möchte der deutsche Chemiekonzern künftig auch online optimal erfüllen. Die gewünschte Entwicklung des Unternehmens ist ganz klar: von einem Shop, der funktioniert, zu einer Plattform, die Anwender*innen lieben. Um diese Vision zu realisieren, bedarf es einer Transformation der bestehenden Systemlandschaft – hin zu einer modernen Digital Experience. Wie kann diese Wandlung gelingen? In gewohnt effizienter Kooperation mit valantic und auf technologischer Basis von SAP Commerce Cloud.

Ergebnisse auf einen Blick

WACKER ist bereits seit über 10 Jahren Kunde von valantic. Mit dem Onboarding 2019 startete das große Digital-Commerce-Projekt, das beide Unternehmen nicht nur heute, sondern auch in Zukunft verbindet.





Was 2019 mit einem Supporteinsatz bei WACKER begann – nämlich um das bestehende Hybris-Commerce-System zu stabilisieren und Bugs zu beheben, entwickelte sich schnell zu einer intensiven Zusammenarbeit:

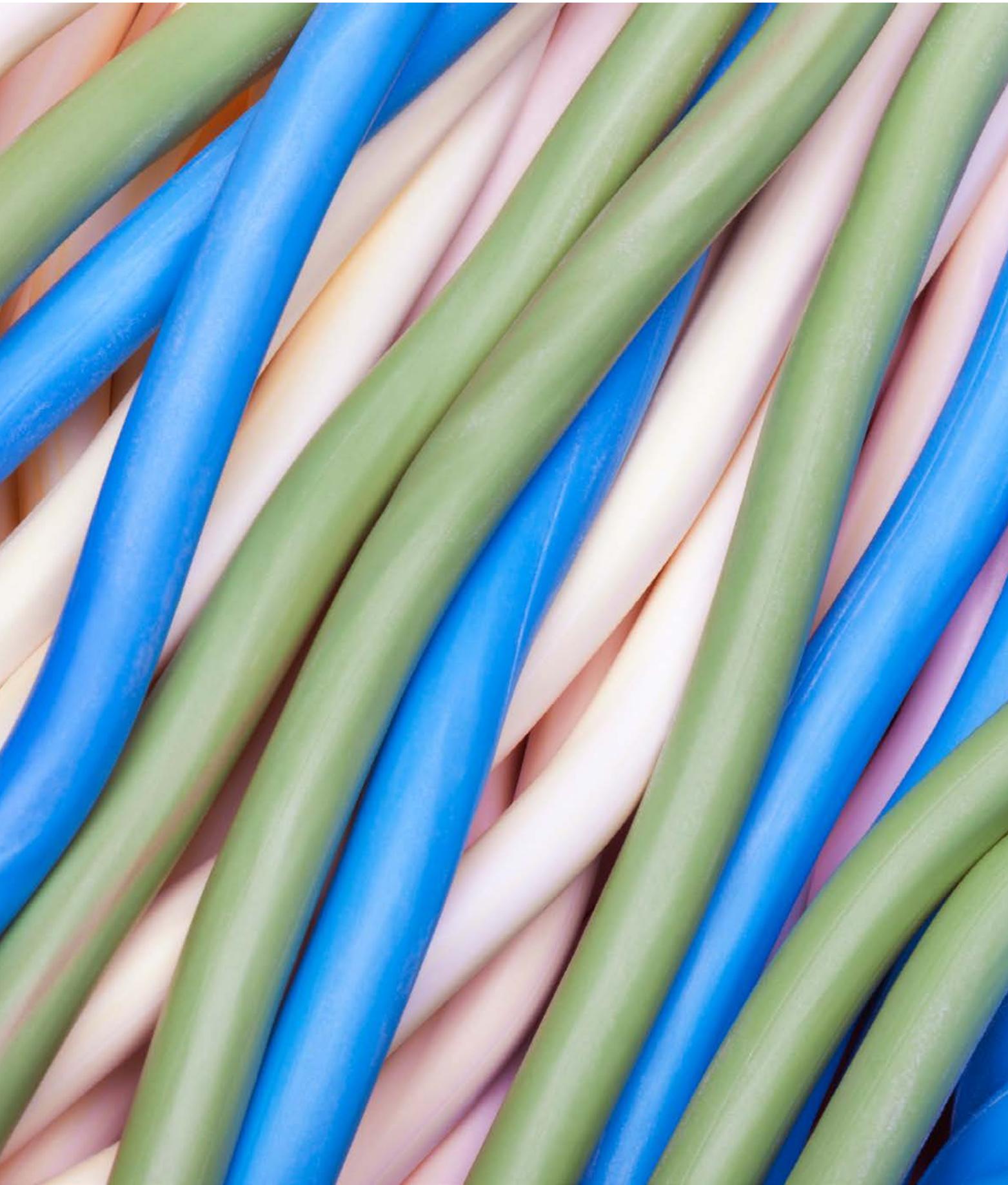
- Aus einem einzelnen Projekt ist eine enge Partnerschaft entstanden.
- Vom Implementierungs- zum Digitalpartner: valantic begleitet WACKER auf dem Weg zur Digital Experience.
- Aufgrund der hohen Zufriedenheit werden gemeinsam die nächsten Schritte hin zur modernen Digital-Experience-Landschaft gegangen.
- Hauptbestandteile des Projekts: Kundenportal, Inhalte und Shop auf wacker.com und PIM
- Direkt nach der Projektübernahme konnte eine signifikante Performance-Steigerung verzeichnet werden.

„Mit valantic haben wir einen Implementierungspartner gefunden, auf den wir für unsere Digital Commerce Themen setzen können. Sowohl bei der Gestaltung unserer IT-Systemlandschaft als auch beim Ausbau unserer SAP Commerce-Plattform, wir haben immer die richtigen Experten an unserer Seite. Ein perfect match für die konsequente Umsetzung einer digitalisierten Customer Experience für WACKER-Kunden.“



Thorsten Rahf, IT-Prozessverantwortlicher
Sales & Marketing, Wacker Chemie AG





„Im Zuge der Digitalisierung des B2B-Ökosystems von WACKER stieg valantic frühzeitig in die Übernahme der bestehenden On-Premise-SAP-Commerce-Plattform ein. Gemeinsam evaluierten das WACKER- und das valantic-Team die zukunftsweisenden Technologien und entwickelten eine Zusammenarbeit und Partnerschaft, die auf Transparenz, pragmatischer und effizienter Entscheidungsfindung und solider Methodik basiert. Vom ersten Tag an hat valantic eine Partnerschaft aufgebaut, die sich an den Bedürfnissen von WACKER orientiert und immer wieder bestätigt, dass ihre Methoden, Ressourcen und Herangehensweise an die Herausforderungen von WACKER mit unseren täglichen Erwartungen übereinstimmen. valantic ist für uns keine dritte Partei mehr, sondern ein integraler Bestandteil unseres Erfolges, so wie wir es für sie sind.“

Martin Straucher, IT Program Manager
Digital Commerce, Wacker Chemie AG



Über das Unternehmen: Wacker Chemie AG

Mit über 100 Jahren Erfahrung und etwa 14.700 Mitarbeitenden weltweit gilt die Wacker Chemie AG als Technologieführer in der chemischen Industrie. Das Unternehmen fertigt mehr als 3.200 Produkte an 26 Standorten in 11 Ländern und ist mit 52 Vertriebsbüros in 32 Ländern aktiv. Die vier Geschäftsbereiche sind Silicones, Polymers, Biosolutions und Polysilicon, wobei hochwertige Produkte für alle globalen Schlüsselindustrien produziert werden.

WACKER

Die Zusammenarbeit mit valantic startete bereits 2019 mit dem Onboarding ins bestehende SAP-Commerce-System. Für die gemeinsame Zukunft hat sich WACKER eine Next Level Digital Customer Experience auf die Agenda geschrieben.

- 14.300 Mitarbeitende
- über 3.200 Produkte für alle globalen Schlüsselindustrien
- Geschäftsbereiche: Silicones, Polymers, Biosolutions und Polysilicon
- Branchenfokus: Chemieindustrie





Die Herausforderung

WACKERs Kundenportal und Webshop basieren auf Ideen und Technologien, die im Begriff sind zu veralten und einer state-of-the-art Modernisierung bedürfen. WACKER entschloss sich dazu, individuelle Kundenbedürfnisse verstärkt in den Mittelpunkt zu stellen – und so eine neue und verbesserte Customer Experience zu schaffen.

Was ist für die Kunden von WACKER in Bezug auf das Käuferlebnis wirklich wichtig? Das galt es im Rahmen einer Kundenumfrage herauszufinden. Die Antworten lieferten Schlüsselaspekte im Sinne eines reibungslosen Bestellprozesses:

- schnelle Bestellung
- transparente Auftragsbearbeitung
- flexible Auftragsanpassungen
- kompatibel mit herstellerspezifischen Systemen

Die Lösung: Next Level Customer Experience

Basierend auf den Erkenntnissen aus der Kundenumfrage entschied sich WACKER dafür, das Thema Digital Commerce verstärkt anzugehen. Ziel war es, die Customer Experience auf das nächste Level zu heben. Folgendes erwartet die Kund*innen auf der Plattform:

- Sowohl vergangene wie auch offene Aufträge samt Status-Aktualisierungen sind ersichtlich.
- Über Track and Trace ist der aktuelle Standort der Lieferung 24/7 abrufbar.
- Relevante Dokumente betreffend Auftrag oder Material sind nur einen Klick entfernt.
- Alle Rechnungen und Dokumente sind übersichtlich geordnet.

100 Prozent Kundenorientierung, 100 Prozent Leistung: Eine Next Level E-Commerce Experience is ready to go.





WACKER und valantic: Was bisher geschah

Nach dem Go-Live eines Marktbegleiters übernahm valantic 2019 das Digitalprojekt WACKER. Die Übernahme gestaltete sich als bereits etablierter und strukturierter („Onboarding“-)Prozess. Auf die sorgfältige und parallel stattfindende Prüfung der Strategie, Prozesse und Technologie – auch Due Diligence genannt – folgte die sogenannte Transition-Phase, also der allmähliche Übergang zur neuen Plattform.

Zu Projektbeginn im Jahr 2019 half die umfassende **Strategieberatung** von valantic beim Aufbau der neuen Systemarchitektur. In einem Workshop wurde gemeinsam das große technologische Bild im Bereich Digital Commerce bei WACKER erarbeitet. valantic lieferte zudem konkrete fachliche Empfehlungen zur Soll-Architektur.

In der **Übergangsphase** ging es vor allem darum, das bestehende Hybris-Commerce-System zu stabilisieren und zu optimieren, Bugs zu beheben und Prozesse glattzuziehen. So wurden direkt zum Start unmittelbare Mehrwerte geschaffen, die sich in einer signifikanten Performance-Verbesserung bemerkbar machten. Bald darauf starteten die ersten großen Themen in Richtung optimierte CX – neben der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Commerce-Systems.

„Wir bei WACKER waren sehr angetan von der reibungslosen Transition-Phase von unserem früheren Implementationspartner zu valantic. Als sehr angenehm empfinden wir dabei die proaktive Beratung und die Diskussionen auf Augenhöhe. Auch im Daily Business zeichnet sich die Zusammenarbeit durch fundierte Analysen und Vorschläge aus, die oftmals auch über den Tellerrand hinaus gedacht sind und somit einen echten Mehrwert für zukünftige Prozesse bei WACKER mit sich bringt.“

Andreas Mühlbauer, Solution Owner SAP Commerce,
Wacker Chemie AG

Gut zu wissen: Die Safety Data Sheets zu den chemischen Substanzen – kurz SDS-Daten – sind ein Kernstück von WACKER. Allerdings konnten sie bislang nicht in SAP Commerce (Hybris) importiert werden. Vor der Optimierung durch valantic lag die Laufzeit für einen vollständigen Import hochgerechnet bei ca. 40.320 Minuten. Danach verringerte sich die Ladezeit auf 300 Minuten, was den Zielwert von 1.440 Minuten deutlich unterbot. So sind die Daten nun stets aktuell im System.





Aufbau einer globalen Digital-Commerce-Lösung im B2B-Umfeld

Product Content & Catalog Management (PCM) einerseits und B2B-Commerce andererseits: Für den neuen Internetauftritt von WACKER galt es, diese beiden Fokusthemen bestmöglich zu berücksichtigen. Dafür wurde die E-Commerce-Produktplattform SAP Commerce (ehemals Hybris) als zentrale Komponente eingeführt.

Weil aller guten Dinge bekanntlich drei sind, werden nachfolgend die drei großen Bereiche erläutert, die valantic für WACKER begleitet.

1. wacker.com

Die Website des Unternehmens bietet einen offenen Bereich, um auch nicht-eingeloggte User über Produkte, Datenblätter und Broschüren zu informieren. Im Laufe des Jahres 2021 wird außerdem „My Account“ gelauncht – zunächst in den Benelux-Staaten und im ersten Schritt nur für eingeloggte, ausgewählte

Kund*innen. Dieser geschlossene Bereich bietet künftig eine Reihe zusätzlicher Features, darunter:

- Echtzeitinformationen bezüglich Auftragsstatus
- in wenigen Klicks zum Kundenberater (CSR)
- Lieferungen mit Track & Trace
- Überblick über offene und vergangene Rechnungen
- rollenbasierter Zugang für Logistik, Buchhaltung und Verkaufsabteilungen
- intuitive Suche
- 24/7-Erreichbarkeit überall und über die bevorzugten Endgeräte

„valantic unterstützt uns seit eineinhalb Jahren dabei, unsere Ideen in einem flexiblen, ausgereiften und pragmatischen Prozess umzusetzen. Die Ergebnisse überzeugen sowohl unsere Mitarbeiter als auch die Kunden, die täglich mit unseren Services in Berührung kommen.“

Hans Müller, Product Owner wacker.com,
Wacker Chemie AG





2. Internes Produktportal (IPP)

Beim IPP handelt es sich um ein ausschließlich im internen WACKER-Netz verfügbares Portal mit speziellen Features für Mitarbeitende. Dazu gehört die Produktsuche, die analog zum entsprechenden Feature auf der Website aufgebaut ist, aber auch die nur intern zugänglichen Produkte umfasst. Über die Materialsuche werden Materialdetailseiten erreicht, die Zugang zu den SAP-Materialdaten und zu den Verpackungsinformationen bieten.

3. PIM

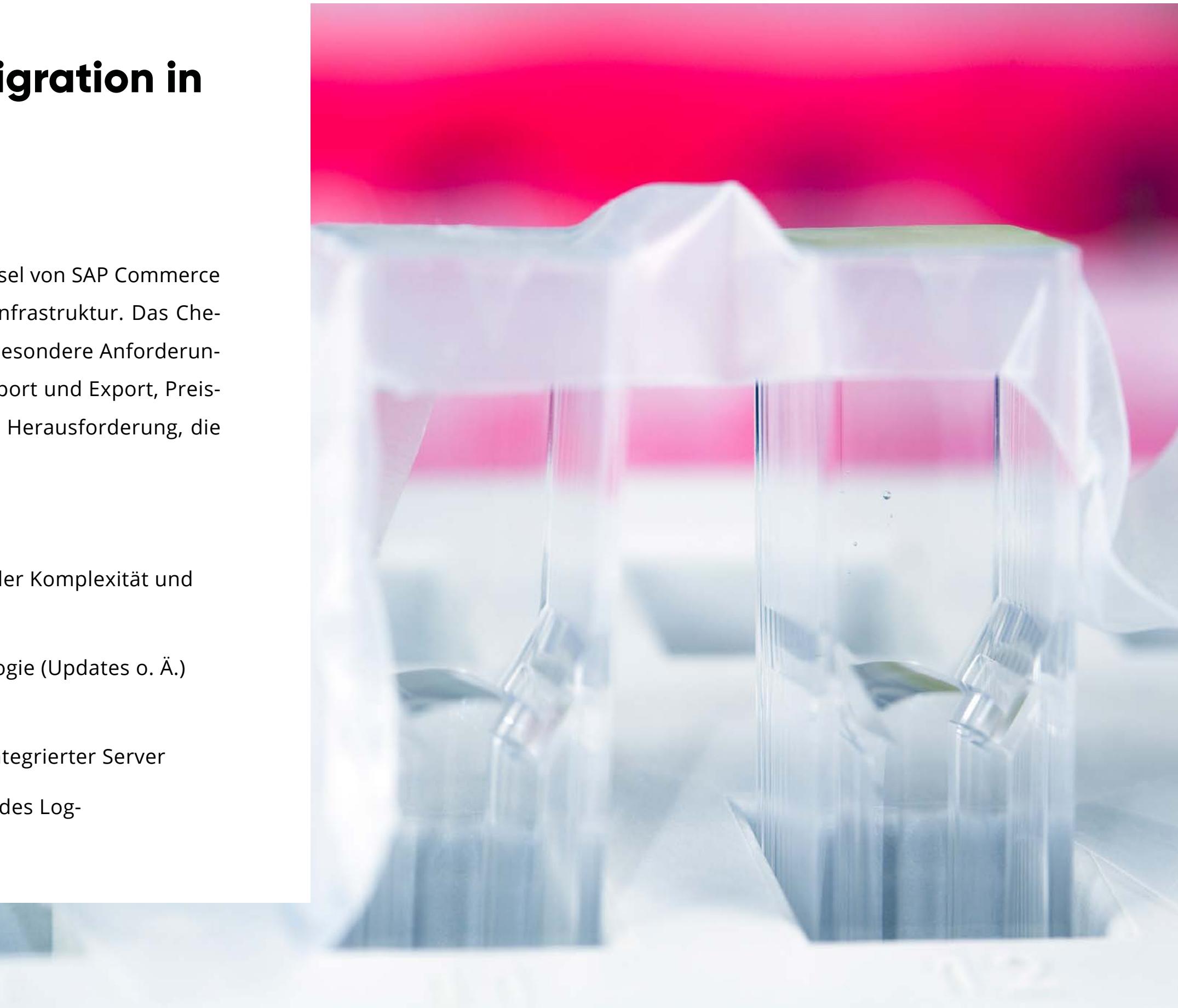
Einfach ausgedrückt, dient das Product Information Management (PIM) als zentrales Datenlager. Es enthält alle relevanten Informationen zu den Produkten, Materialien und chemischen Stoffen. Diese werden teilweise aus dem SAP bezogen. Verschiedene Funktionalitäten im Bereich der Produktdatendarstellung wurden speziell konfiguriert – unter anderem für die Suche, die Produktempfehlungstabelle und für Produktvergleiche. Zudem enthält PIM die aus dem ERP replizierten Bestell- und Kundendaten für den „My Account“.

Die Besonderheit: Cloud Migration in die SAP Commerce Cloud

Im Jahr 2020 erfolgte der „Move 2 Cloud“, also der Wechsel von SAP Commerce On-Premise auf SAP Commerce Cloud mit komplexer Infrastruktur. Das Chemie-Umfeld des Unternehmens brachte diesbezüglich besondere Anforderungen mit sich, wie spezielle Bestimmungen bezüglich Import und Export, Preisgestaltung, Produktlisten und Mengen. Insgesamt eine Herausforderung, die valantic und WACKER mit Bravour gemeistert haben.

Vorteile für WACKER durch die Migration in die Cloud:

- **Skalierbarkeit:** vor allem bei Lizenzfragen, steigender Komplexität und benötigter Kapazität
- **Cloud:** immer auf dem aktuellen Stand der Technologie (Updates o. Ä.) und schnellerer Roll-out von neuen Funktionen
- **Reduktion der Infrastrukturkosten:** in Lizenzen integrierter Server
- **Monitoring und Visibility:** Analysen der Database, des Log-Managements und der Performance





- **Standardisierung:** standardisierte SAP-Umgebung, die mehr und besseren Support ermöglicht. Dem Wunsch nach „Out-of-the-Box“-Denken kann eher nachgekommen werden.

Fazit: valantic ist es gelungen, für WACKER eine Digital Customer Experience zu schaffen, die ihresgleichen sucht. Das Ergebnis ist eine kundenzentrierte Plattform, die voll in die Website integriert ist – eine fortschrittliche Lösung, die technologisch auf SAP Commerce Cloud basiert.

„Die Zusammenarbeit mit valantic findet auf Augenhöhe statt und ist geprägt von gegenseitigem Vertrauen und einem hohen Verständnis für die Bedürfnisse unserer Kunden, Partner und Mitarbeiter.“

Bastian Pfaff, E-Business Manager, Wacker Chemie AG



Blick in die Zukunft

Im nächsten Schritt wird die Lösung in den Benelux-Staaten ausgerollt, in weiterer Folge dann international.

Eingesetzte Technologien im Überblick:

SAP Commerce Cloud

- Migration von SAP Commerce On-Premise auf SAP Commerce Cloud (Move 2 Cloud)
- Aufbau einer zukunftsträchtigen Frontend-Architektur (basierend auf Vue JS)
- Optimierung des PIM und PCM
- Product Content & Catalog Management (PCM)



Über valantic CX

Die valantic Division CX ist im DACH-Raum der zuverlässige Partner für alle Customer Experience Themen wie Customer Experience Management (CXM), Customer-Relationship-Management (CRM), Digital Business, E-Commerce und Marketing Automation. Als SAP Gold Partner und SAP Cloud Focus Partner ist valantic ein führender Anbieter für den Bereich der SAP Customer Experience.

Sie wollen mehr erfahren?

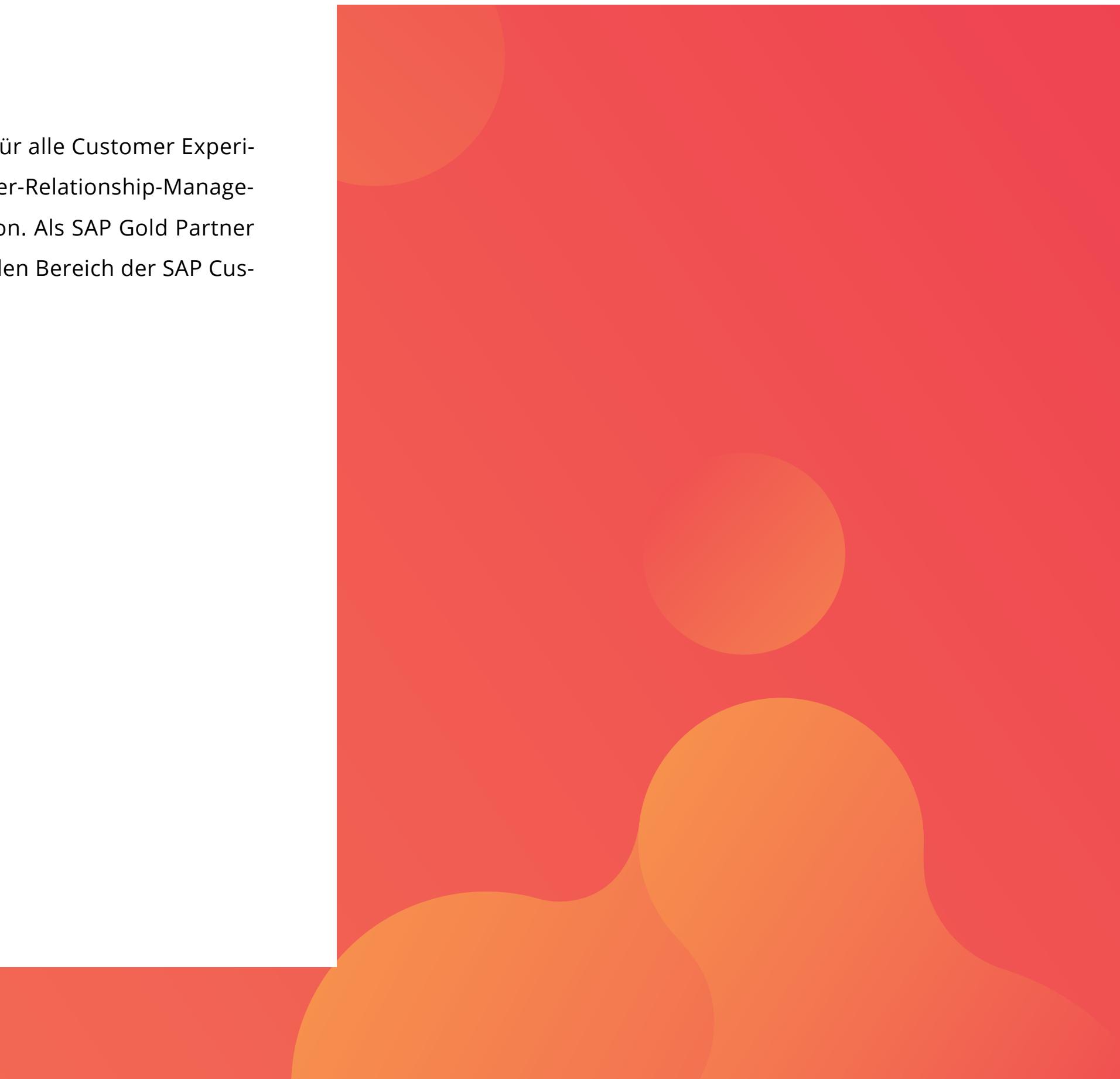
Weiter Informationen finden Sie auf unserer Webseite unter:

<https://www.valantic.com/customer-experience/>

oder sprechen Sie uns an!

info@cec.valantic.com

+49 621 391770



valantic CEC Deutschland GmbH

Reichskanzler-Müller-Straße 14
68165 Mannheim
Deutschland

T +49 621 391770

info@cec.valantic.com
www.valantic.com

November 2021