

# Von Komplexität zu Klarheit: Eine Integrierte Service-Plattform Aufbauen

Döhler, ein führender Innovator in der Lebensmittel- und Getränkeindustrie, stand vor der Aufgabe, globale Serviceprozesse neu zu denken. Mit einem HR-Pilotprojekt und Einsatz von SAP Enterprise Service Management (ESM) schuf das Unternehmen eine KI-gestützte Plattform, die Workflows intelligent optimiert, Reaktionszeiten verkürzt und eine skalierbare Basis für zukunftsorientierten und exzellenten Kundenservice bietet.



**Döhler GmbH**  
Darmstadt, Germany  
[www.doehler.com](http://www.doehler.com)

**Branche**  
Konsumgüter

**Produkte und Dienstleistungen**  
Natürliche Ingredients, Ingredient Systeme  
und integrierte Lösungen für die  
Lebensmittel- und Getränkeindustrie

**Mitarbeitende**  
> 9.500

**Umsatz**  
€ > 3,5 Mrd

**Ausgewählte Lösungen**  
SAP Service Cloud V2, SAP  
SuccessFactors, SAP Cloud Platform  
Integration

## Herausforderung

- Hohe Anzahl an Mitarbeiteranfragen verlangsamte HR-Prozesse und beeinträchtigte die Effizienz
- Fehlende Integration führte zu inkonsistentem Service und komplexer Problemlösung
- Eingeschränkte Transparenz erschwerte die HR-Zusammenarbeit und das Nachverfolgen von Anfragen
- Verzögerungen und Ineffizienzen beeinträchtigten die Mitarbeiterzufriedenheit und zeigten Verbesserungsbedarf

## Lösung

- In Zusammenarbeit mit Solvia realisierte Döhler die erste globale Implementierung von SAP ESM und integrierte nahtlos mehrere SAP-Lösungen
- Die Plattform nutzt KI-Funktionen wie Email Draft Recommender, Case Summary und NLP Classification, um Prozesse zu automatisieren und die Servicequalität zu steigern
- Durch die Konsolidierung der HR-Kommunikation in einem einheitlichen Omnichannel-System beweist die Lösung Skalierbarkeit und legt den Grundstein für eine unternehmensweite Einführung

## Ergebnis

- SAP-Implementierung optimierte HR-Workflows und reduzierte die IT-Komplexität, wodurch die operative Effizienz gesteigert wurde
- Servicebereitstellung wurde schneller und transparenter, was die Mitarbeiterzufriedenheit deutlich erhöhte
- Skalierbares Modell ermöglicht die Einbindung von sechs weiteren Abteilungen, darunter Inside Sales und Customer Service.
- Die Initiative stärkte die Partnerschaft mit Solvia und schuf die Basis für weitere groß angelegte Transformationsprojekte



**33%**

Kürzere  
Bearbeitungszeit



**80%**

Weniger Zeit für Email-  
Erstellung dank KI-gestützter  
Automatisierung



**4x**

Höhere Produktivität  
durch Nutzung von  
SAP ESM Formularen