

# Vereinheitlichung von Prozessen für Kundenorientiertes Wachstum

Yiğitoğlu Kimya, ein etabliertes Unternehmen in der türkischen Chemieindustrie, hat seine digitale Transformation durch die Einführung der SAP Sales and Service Cloud vorangetrieben. Dieser strategische Schritt hat das Bearbeiten von Kundenanfragen, die Auftragsabwicklung und den After-Sales-Service optimiert – und so Agilität, Transparenz und Kundenfokus über alle Betriebsabläufe hinweg gesteigert.



## Yiğitoğlu Kimya

Istanbul, Türkei

<https://www.yigitoglu.com/en>

## Branche

Chemie

## Produkte

Chemikalien, professionelle  
Reinigungsprodukte

## Mitarbeitende

> 350

## Lösungen

SAP Sales and Service Cloud, SAP  
S/4HANA Public Cloud, SAP  
Analytics Cloud, SAP Cloud  
Integration

## Herausforderung

- Manuelle Prozesse und isolierte Tools führten zu Unterbrechungen im Quote-to-Cash-Zyklus
- Unzureichende Sichtbarkeit von Kundenanfragen und Service-Aktivitäten führte zu langsamer Reaktion
- Eine unstrukturierte, E-Mail-basierte Angebotsabwicklung verzögerte die Vertriebsabwicklung
- Unkoordinierte Workflows zwischen Vertrieb, Service und Logistik störten den operative Ablauf
- Zwei eigenständige Geschäftsbereiche mit signifikant unterschiedlichen Vertriebsprozessen waren schwer zu koordinieren

## Lösung

- End-to-End-Transparenz und Kontrolle über Kundenanfragen, Vertriebs- und Servicevorgänge auf einer einheitlichen Plattform
- Nahtlose Integration mit SAP S/4HANA für Echtzeitzugriff auf Auftrags-, Liefer- und Rechnungsdaten – verbindet Front- und Back-Office
- Optimierte Workflows mit rollenbasierten Freigaben und verbesserten Dokumentenverwaltung zur Beschleunigung von Angeboten, Retouren und Reklamationsbearbeitung
- Zwei Geschäftsbereiche, eine Plattform – unterstützt durch ein robustes Berechtigungskonzept und flexible, rollenbasierte UI's
- Vernetzte Datenlandschaft über SAP- und Non-SAP-Systeme hinweg – für fundierte Analysen und Insights mit SAP Analytics Cloud

## Ergebnis

- 360°-Sicht über alle Kunden-Touchpoints hinweg – vollständige Transparenz für ein konsistentes Kundenerlebnis
- Optimierte Vertriebs- und Serviceprozesse bei reduziertem manuellem Arbeitsaufwand
- Schnellere, nachvollziehbare und zuverlässigere Serviceabwicklung steigert Kundenzufriedenheit und fördert Vertrauen
- Verbesserte teamübergreifende Zusammenarbeit für eine nahtlose Kundeninteraktion und höhere Servicequalität



**30K+**

Digitalisierte  
Kundenaufträge in den  
ersten 6 Monaten



**5K+**

Systembasierte  
Genehmigungen auf Basis  
vordefinierter Regeln



**72**

Länder, die durch un-  
unterbrochene Vertriebs-  
aktivitäten bedient werden