

Der Kundenerwartung im After Sales gerecht werden: Gerhard Schubert führte Transaction-Network ein

Single Sign-On, architektonische und technologische Offenheit, Kundenbedarfe einfach erfüllen: Das Wunschscenario, das der Gerhard Schubert GmbH für den After Sales Service vorschwebt, ist eine Plattform, die die Kunden rollenspezifisch betreut. Dabei gilt es, sowohl die gestiegene Erwartungshaltung zu erfüllen als auch für einfache Prozesse zu sorgen. Darüber hinaus ist eine der zentralen Anforderungen die Integrierbarkeit bestehender Systeme. Langfristig sollen zudem alle Maschinenbauer und Original Equipment Manufacturer (OEM) einer Maschinenstrecke auf einem Portal gebündelt werden können. Mit Transaction-Network hat Gerhard Schubert eine Lösung eingeführt, die die Voraussetzungen dafür schafft und deutliche Mehrwerte bietet.

Süßwaren, Tiernahrung, Kosmetik, Pharmazie: Die Gerhard Schubert GmbH versorgt seit über 50 Jahren unterschiedliche Branchen mit ihren hochwertigen Verpackungsmaschinen und hat sich den Status des Weltmarktführers für Top-Loadings in der Endverpackung erarbeitet. Das in zweiter Generation inhabergeführte Unternehmen, das Teil der Schubert-Gruppe ist, steht dabei für kurze Lieferketten und die Nutzung von 3D-Druck-Komponenten. Der Customer Service trägt bei Gerhard Schubert mehr als 25 Prozent zum Gesamtumsatz bei und ist damit von großer Bedeutung für den Unternehmenserfolg. Um dem Rechnung zu tragen, wurde das bisher genutzte, selbstentwickelte System nun mit der Kundenplattform Transaction-Network des gleichnamigen Unternehmens verschmolzen.

Digitalisierung im Service ist alternativlos

„Kunden erwarten heute von uns als Weltmarktführer ganz selbstverständlich digitale Serviceleistungen“, sagt Uwe Galm, Prokurist und Serviceleiter bei der Gerhard Schubert GmbH. Er ist mit seinem Team verantwortlich für die Einführung der Kundenplattform Transaction-Network. „Aus meiner Sicht gibt es keine Option, ohne eine transparente Zusammenarbeit und digitale Lösungen für den After Sales Service langfristig erfolgreich zu sein. Wir standen vor der Frage, wie wir diese Transparenz erzeugen und Kundenbedarfe schnell und einfach erfüllen.“

Bei Gerhard Schubert entschied man sich, die Entwicklung digitaler Lösungen selbst anzugehen. Dabei wurde mit dem Elektronischen Service Modul (ESM) zunächst ein Tool entwickelt, das mit jeder neuen Maschine ausgeliefert wird und den Kunden einen Überblick über ihre installierte Basis und ihren Maschinenpark verschafft. Der Hauptfokus lag dabei auf dem Finden benötigter Teile in der elektronischen Stückliste. Um die Performance der Verpackungsmaschinen im Feld zu monitoren, entstand 2017 zudem das GRIPS Portal, in dem die Leistungsdaten und der technische Zustand der eingesetzten Maschinen überwacht wurde. Doch schon bald reichte diese Datensammlung nicht mehr aus.

Nutzenbasiertes Reporting für die optimale Kundenbetreuung

„Wir wollten von der rein technischen Sicht auf die Maschine zu einem nutzenbasierten Reporting gelangen, mit dem wir beim Kunden die Rolle des Produktionsleiters ansprechen können“, erinnert sich Uwe Galm. Dieses IoT-Leistungsportal habe man mit dem CARE Portal ebenfalls selbst entwickelt, sodass schließlich nur noch ein Webshop fehlte. Dafür begab man sich schließlich auf die Suche nach einem geeigneten Partner.

Der Fokus lag dabei vor allem darauf, ein Kundenportal zu finden, bei dem eine Verzahnung mit der bestehenden Lösung möglich war. Damit sollte eine zentrale Drehscheibe entstehen, die den gesamten After Sales Service mit allen Kundentransaktionen abbildet, um damit das CARE Portal für neue Geschäftsprozesse zu nutzen. So sollte ein Single Sign-On den Zugriff auf alle Servicefunktionalitäten bieten – und dies auf möglichst einfache Weise und mit unkomplizierter Administration. Zudem war die Offenheit der Plattform von entscheidender Bedeutung, um das Wunschscenario auf Seiten von Gerhard Schubert zu erfüllen. „Ein Kunde hat den größten Mehrwert, wenn alle OEMs, die an einer Linie beteiligt sind, auf einer Plattform gebündelt sind. Transaction-Network folgt dieser Idee und ist eine Plattform, mit der diese Möglichkeit schon heute umsetzbar wäre. Das hat uns direkt überzeugt“, so Uwe Galm. Um die Eigenentwicklungen trotzdem zu halten, wurde das GRIPS Portal mit dem CARE Portal sowie das EMS mit Transaction-Network verschmolzen. Anschließend wurden beide Systeme zu einer verzahnten Plattform verbunden und trägt nun den Namen 4YOUconnect.

Herausforderungen gemeinsam meistern

Das Onboarding der Gerhard Schubert-Kunden auf die Plattform Transaction-Network startete im August 2022. Dabei galt es, zunächst die passenden Voraussetzungen zu schaffen. So mussten im Zuge der Erhöhung der Transparenz beispielsweise Stücklistenstrukturen öffentlich gemacht werden, die ursprünglich nicht dafür ausgerichtet waren. „Hier mussten wir uns um die Datenqualität bezüglich der Durchgängigkeit kümmern. Die eigenen Stammdaten zu einem digitalen Reifegrad zu bringen, war für uns eine Schwierigkeit, die wir mit Unterstützung von Transaction-Network meistern konnten“, sagt Galm.

Neben der Datenqualität wurde für die Datenübertragung die Bandbreite erhöht, um die Parallelisierung von Uploads zu ermöglichen. Gerade von Großkunden kam zudem die Rückmeldung, dass Bestellungen nicht über einen Webshop, sondern über das eigene ERP getätigt werden. „Hier haben wir ein Open Catalog Interface (OCI) eingebaut, über das eine Bestellung aus dem ERP in das Portal übertragen wird. In diesem Fall wurde aus dem Webshop eine Katalogfunktion, sodass die Kunden ihre gewohnten Abläufe beibehalten konnten“, erklärt Galm. Er betont, dass das Projekt bis heute nicht abgeschlossen ist und stetig weitere Funktionen hinzukommen. Hierfür sei vor allem der regelmäßige Austausch von Vorteil, bei dem Lösungsansätze entwickelt und diskutiert werden. „Wir haben bei Transaction-Network einen dezidierten Ansprechpartner, mit dem wir uns in regelmäßigen Wochenmeetings abstimmen, Probleme diskutieren und die nächsten Schritte planen. Durch die große Erfahrung und das Know-how auf beiden Seiten besteht ein gemeinsames Verständnis und wir können auf Augenhöhe miteinander arbeiten. Das ist aus meiner Sicht eine Grundvoraussetzung für das Gelingen eines Projektes.“

Asset Management und Webshop im Fokus

Mit der Einführung von Transaction-Network konnte Gerhard Schubert erstmals ein umfassendes Asset Management realisieren. So steht nun für die Maschinen ein digitaler Informationszwilling bereit, der die Maschinendokumentation, Stromlaufpläne, Bedienungsanleitungen und alle Daten der Maschinenrichtlinie umfasst. Darüber hinaus finden sich Stücklisten, bei denen die Kunden über verschiedene Ebenen bis zu jedem speziellen Bauteil navigieren können. Dabei unterstützen die 3D-Teileidentifikation und das 3D-Modell.

Entscheidend ist, dass das Asset Management alle Maschinen anzeigt, die Gerhard Schubert einem Kunden geliefert hat. So können beispielweise übergreifend alle Servoantriebe aufgerufen und über eine Sachnummer einfach zum richtigen Ersatzteil navigiert werden. Zudem findet sich stets der korrekte Ansprechpartner auf Seiten von Gerhard Schubert. „So konnten wir unser ESM ersetzen und bieten unseren Kunden mit dem Webshop, über den die ausgewählten Ersatzteile direkt bestellt werden können, einen weiteren großen Vorteil“, sagt Galm. Dies sei ein entscheidender Mehrwert für beide Seiten. „Transaction-Network wird ein Werkzeug für unsere Mitarbeitenden und die Kunden gleichermaßen. Es entsteht eine Doppelnutzung, die den After Sales Service deutlich vereinfacht. Dies können wir mit jeder neuen Funktionalität, die wir einführen, weiter verstärken.“

Große Pläne für die Zukunft

Für Gerhard Schubert ist das Digitalisierungsprojekt mit den ersten beiden Funktionalitäten nicht abgeschlossen. So sollen laut Roadmap weitere Funktionen umgesetzt werden. Das stark wachsende Geschäft rund um Inspektionen wird künftig über das Portal abgewickelt. Dank des hohen digitalen Reifegrades der Daten werden über das 3D-Modell geführte Wartungen möglich. In diesem Zusammenhang wird auch das Ticket-Management eingebunden, das bisher über ein CRM-System abgewickelt wurde, wo die Tickets nach Kundenanruf manuell erstellt wurden. In Zukunft kann der Kunde auf der Plattform das Ticket nicht nur selbst auslösen, wobei nur die Fehlerbeschreibung und das Symptom anzugeben sind. Gleichzeitig gibt eine Tickethistorie Aufschluss, ob sich ein Fehler wiederholt und der Kunde erhält Informationen darüber, welcher Techniker wann vor Ort sein wird und wie der aktuelle Bearbeitungsstand aussieht.

Ein weiterer Plan für die nahe Zukunft ist ein umfassendes Schulungsangebot. Bereits seit vielen Jahren bietet Gerhard Schubert Classroom Schulungen an, bei denen in speziellen Trainingsräumen an Maschinen live geschult wird. Hinzu kommen nun E-Learnings, die als kundenspezifische Lerninhalte über die Plattform zugänglich gemacht werden.

Zusatzprojekt 3D-Drucker

Eine Besonderheit, die ebenfalls mit der Kundenplattform Transaction-Network zu realisieren ist, betrifft 3D-Drucker. „Kunden können bei unserer Schwesterfirma einen 3D-Drucker erwerben und ähnlich einem Handyvertrag ein Stundenvolumen kaufen“, berichtet Galm. Da fast jede Maschine gedruckte Teile enthalte, könnte dies für die Ersatzteilbeschaffung große Vorteile bieten. „Über die Stückliste wird künftig ersichtlich sein, ob ein Teil gedruckt werden kann. Ist dies der Fall, muss ein Kunde nicht mehr das Ersatzteil kaufen, sondern kann stattdessen eine Drucklizenz erwerben.“ Die Vorteile liegen auf der Hand. So fällt die Lieferung weg, die nicht nur Zeit, sondern auch Ressourcen braucht und Einfluss auf die CO₂ Bilanz hat.

Fazit

Die Digitalisierung des After Sales Service bei Gerhard Schubert ist noch nicht abgeschlossen, doch schon heute kommen die Mehrwerte der Kundenplattform Transaction-Network zum Tragen. „Transaction-Network bietet uns das notwendige Potenzial für die strategische Ausrichtung unseres Servicebereichs mithilfe der Digitalisierung“, sagt Galm. Vor allem die Offenheit des Systems begeistere. „Mit Transaction-Network haben wir eine Lösung gefunden, mit der wir unser IoT-Tool einbinden konnten. Aus der verzahnten Plattform ergeben sich neue Potenziale für uns. Zudem fühlen wir uns für die Zukunft gerüstet, sei es, um über die offene Architektur weitere OEMs einzubinden oder neue technologische Entwicklungen am Markt zu verfolgen und sie schnell und einfach einzubinden.“

Über die Gerhard Schubert GmbH:

Die Gerhard Schubert GmbH ist weltweit anerkannter Marktführer für Top-Loading-Verpackungsmaschinen (TLM). Das Familienunternehmen aus Crailsheim (Baden-Württemberg, Deutschland) setzt bei seinen digitalen, roboterbasierten Verpackungsmaschinen auf ein Zusammenspiel von einfacher Mechanik, intelligenter Steuerungstechnik und hoher Modularität. Mit dieser Philosophie und einer eigenen Innovationskultur beschreitet das Unternehmen seit über 50 Jahren völlig eigenständige technologische Wege.

Mit seiner TLM-Technologie stellt der Maschinenbauer seinen Kunden zukunftssichere Verpackungsmaschinenlösungen bereit, die einfach in der Bedienung, flexibel in der Formatumstellung, hochleistungsfähig und stabil in der Funktion sind. Die TLM-Verpackungsmaschinen verpacken Produkte jeglicher Art und Branche - von Lebensmitteln, Süßwaren, Getränken, Pharmazeutika und Kosmetik bis hin zu technischen Artikeln - in Trays, Kartons, Schachteln oder in Schlauchbeutel.

Namhafte Marken wie Ferrero, Nestlé, Unilever, Mondelez oder Roche vertrauen gleichermaßen auf Automatisierungslösungen von Schubert wie zahlreiche kleine, mittelständische und familiengeführte Unternehmen. Gegründet im Jahr 1966 beschäftigt die heute in zweiter Generation geführte Unternehmensgruppe 1.400 Mitarbeiter.

Kontaktdaten:

TRANSACTION-NETWORK GMBH & CO.KG

Industriepark 312 / 78244 Gottmadingen

Tel: +49 7731 16923-11

E-Mail: hello@transaction-network.com

Website: www.transaction-network.com