



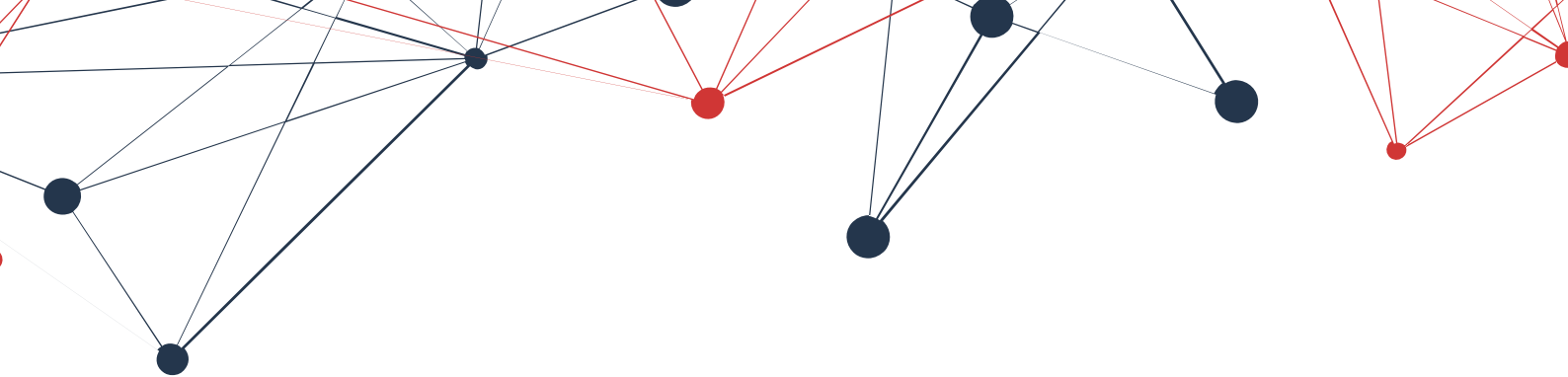
ZUKUNFTSSICHERE

KUNDENPLATTFORM DIGITALISIERT

AFTER-SALES-SERVICE BEI UNITED GRINDING

**CASE STUDY: UNITED GRINDING GROUP
KUNDENZENTRIERTE DIGITALISIERUNG**





Lange war die UNITED GRINDING Group aus Bern auf der Suche nach einem ganzheitlichen Kundenportal. Die Plattform sollte über alle Konzernmarken sowie über alle Kundengruppen hinweg nutzbar sein. Mit der Lösung Transaction-Network ist das Unternehmen schließlich fündig geworden.



*Bei der United Grinding Group betreuen über 550 Customer-Care-Mitarbeitende 150.000 Maschinen und verwalten bis zu 70.000 Ersatzteile, unterstützt durch 50 Helplines in zehn Sprachen.
(Bild: UNITED GRINDING Group)*

Ob Einzelfertigung oder Massenproduktion, Kleinbetrieb oder Großkonzern: Das Anwendungsspektrum der UNITED GRINDING Group ist breit gefächert. Dabei legt der weltweit führende Hersteller von Werkzeugmaschinen mit mehr als 20 Produktions-, Service- und Vertriebsstandorten einen großen Stellenwert auf Kundennähe – und das bei allen neun Marken, die unter dem Dach der 1993 gegründeten Unternehmensgruppe gebündelt sind. Für die Betreuung der 150.000 gefertigten und gelieferten Maschinen und die Auslieferung der bis zu 70.000 sich auf Lager befindlichen Ersatzteile zeichnen 550 Customer-Care-Mitarbeitende verantwortlich. Mit der Entscheidung für die Kundenplattform Transaction-Network wird nun die kundenzentrierte Digitalisierung des After-Sales-Service weitergeführt.



transaction-network.com
contact@transaction-network.com

**TRANSACTION
NETWORK** 



FOKUS AUF DEN CUSTOMER CARE

Für Paul Kössl, Head of Customer Care und Business Development bei der UNITED GRINDING Group, ist eines ganz klar: „Der Bereich des Customer Care besitzt bei uns seit jeher einen großen Stellenwert. Wir wollen unsere Kunden bestmöglich betreuen, und das zeichnet uns aus.“ Entsprechend stehen den Maschinenführenden weltweit 50 Helplines zur Verfügung, die Unterstützung in zehn Sprachen bieten. Doch die Anforderungen im After-Sales-Service steigen zunehmend. So wird es immer wichtiger, nicht nur während der Geschäftszeiten zur Verfügung zu stehen, sondern auch die Kunden zeitunabhängig mit Informationen versorgen zu können. „Die Herausforderung, 24/7 für unsere Kunden da zu sein, war jedoch nicht die einzige, die uns in den letzten Jahren beschäftigt hat“, erklärt Kössl. „Zwar hatten wir einen guten Ticketservice, aber die Angebots- und Auftragserfassung und auch die Ersatzteilidentifikation liefen bei uns manuell ab. Das war nicht nur ein zeitaufwendiger und kommunikationsintensiver Prozess, sondern zuletzt auch schlicht nicht mehr zeitgemäß und praktikabel.“

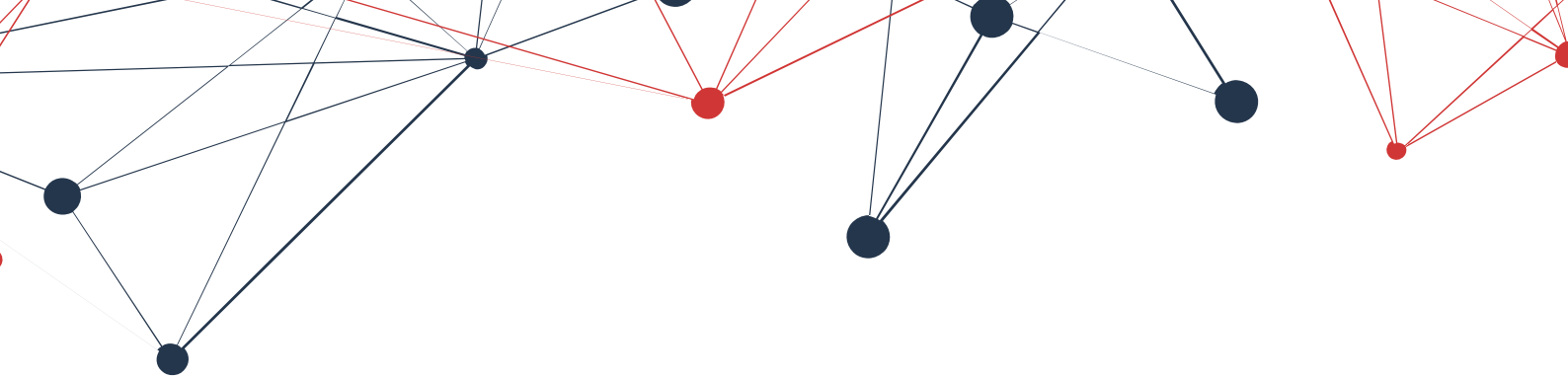
Entsprechend schnell fiel bei der UNITED GRINDING Group die Entscheidung, sich um eine digitale Lösung zu bemühen. Diese sollte zentral für alle Marktorganisationen der Unternehmensgruppe nutzbar sein. Zudem gehörten die Anbindung eines Onlineshops und die Möglichkeit, Kunden dank Wartungskalender proaktiv zu unterstützen, zu den Kernanforderungen, die das neue System erfüllen sollte.

Bild: Paul Kössl, Head of Customer Care und Business Development bei der UNITED GRINDING Group.



transaction-network.com
contact@transaction-network.com

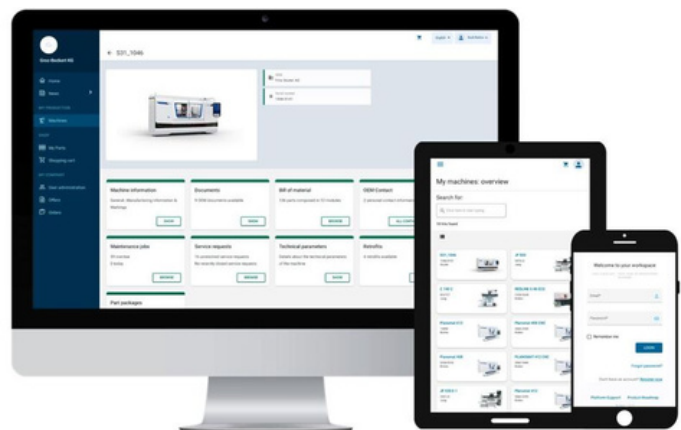
TRANSACTION
NETWORK 



Die digitale Abbildung des After-Sales-Service sollte umfassend erfolgen. Doch die Suche gestaltete sich schwierig. „Als wir auf Transaction-Network gestoßen sind, waren wir bereits lange auf der Suche nach einer herstellerunabhängigen Lösung, die unseren Ansprüchen gerecht werden würde“, erinnert sich Kössl. „Umso erfreulicher war es, dass uns die Kundenplattform von Transaction-Network auf Anhieb überzeugt hat.“

EINFACHE INSTALLATION IN NUR WENIGEN WOCHEN

Die Entscheidung zu der Zusammenarbeit fiel Anfang des Jahres 2023. Gleich darauf startete die Implementierung. Die Verbindung der neuen Kundenplattform zum bestehenden SAP-System verlief reibungslos und war in wenigen Tagen abgeschlossen. Grund dafür ist, dass es sich bei Transaction-Network um eine SaaS-Lösung handelt, die durch standardisierte Schnittstellen eine schnelle Implementierung ermöglicht. Kundenindividuelle Entwicklungen, lange Projekte und eine Kapitalbindung sind nicht nötig. Vielmehr lassen sich Kosten besser planen.



Eine herstellerunabhängige SaaS-Lösung mit Anbindung an SAP wurde gewählt, um die Servicequalität zu verbessern und den After-Sales-Service zu digitalisieren.

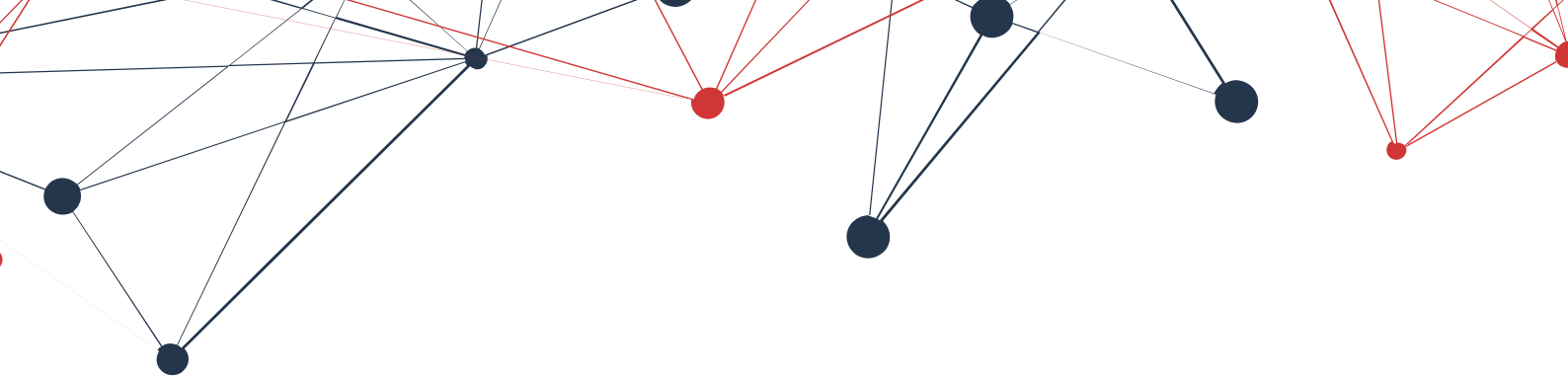
(Bild: UNITED GRINDING Group)

Die offene Architektur der Lösung sowie die Datenintegrationsplattform DataX, die ein einfaches Einpflegen der verfügbaren Daten ermöglicht, sorgte für eine flexible Anbindung der Plattform. Sie ließ sich optimal in die bestehende IT-Infrastruktur integrieren und setzt heute auf diese auf. Damit war die komplette Installation schon im Sommer abgeschlossen und das System konnte wunschgemäß genutzt werden.



transaction-network.com
contact@transaction-network.com

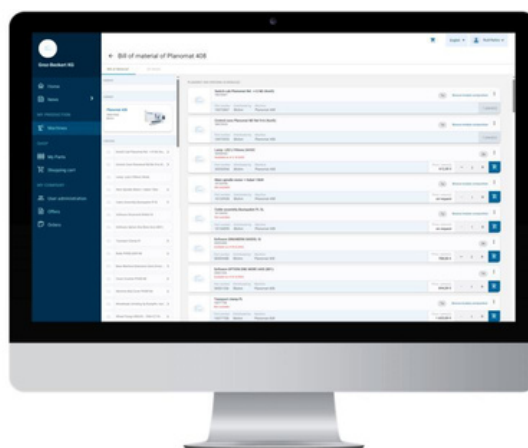
**TRANSACTION
NETWORK** 



„Der aufwendigste Teil bei der Implementierung war die Bereinigung unserer Stammdaten, wie sie wohl bei jeder neuen Lösung, die unsere Anforderungen erfüllen sollte, erforderlich gewesen wäre“, sagt Kössl. „Für unsere operativen Anwender war noch nicht einmal eine Schulung nötig, da sie sich schnell im System zurechtfinden. Somit konnten wir gleich in den aktiven Betrieb starten.“

BACKOFFICE DEUTLICH ENTLASTET

Heute profitiert der Schweizer Experte für innovative Technologien in den Branchen Automobil- sowie Automobilzulieferindustrie, Medizin, Luft- und Raumfahrt, Werkzeug- und Formenbau, Transport und Schwerindustrie, Maschinenbau sowie Energie und Feinmechanik von einer zentralen Plattform, die alle Marken und Kunden vereint. Diese bietet einen digitalen Informationszwilling aller Maschinen, auf den zeitunabhängig zugegriffen werden kann. Damit stehen stets alle benötigten Daten bis hin zur technischen Dokumentation und Bedienungsanleitung digital zur Verfügung.



Die Plattform bietet einen digitalen Informationszwilling aller Maschinen, vereinfacht Auftragserteilung und reduziert manuelle Übertragungen.

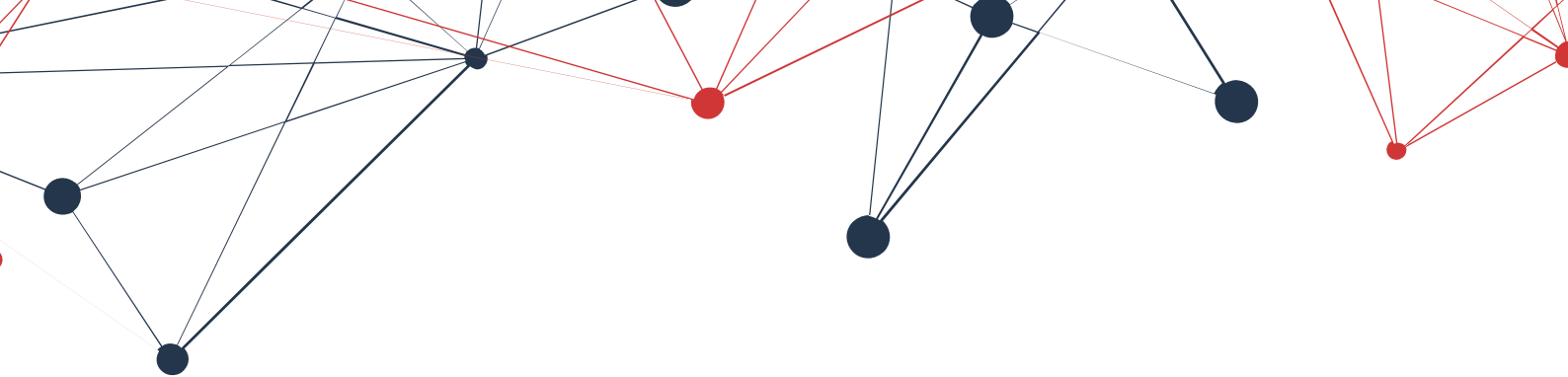
(Bild: UNITED GRINDING Group)

Die 3D-Teileidentifikation ermöglicht den Kunden der UNITED GRINDING Group eine schnelle Entscheidung darüber, ob für Reparaturen ein Techniker benötigt wird. Sollte dies der Fall sein, ist eine unmittelbare Auftragserstellung über den Ticketservice möglich, der sich ebenfalls auf dem Portal findet.



transaction-network.com
contact@transaction-network.com

**TRANSACTION
NETWORK** 



Die Aufträge stehen unmittelbar digital zur Verfügung und müssen dank der Anbindung an das SAP-System nicht manuell übertragen werden, sodass fehlerhafte Eingaben der Vergangenheit angehören. Insgesamt gestalten sich alle Arbeiten mit dem Portal dank der Herstellerunabhängigkeit, die einheitliche Logins und Benutzeroberflächen bietet, einfach. Das Backoffice wird deutlich entlastet, sodass mehr Zeit für wertschöpfende Aufgaben und die gemeinsame Arbeit mit Kunden zur Optimierung der Geschäftsprozesse und zur Effizienzsteigerung der Maschinen bleibt.

KUNDENBEDÜRFNISSEN JEDERZEIT GERECHT WERDEN

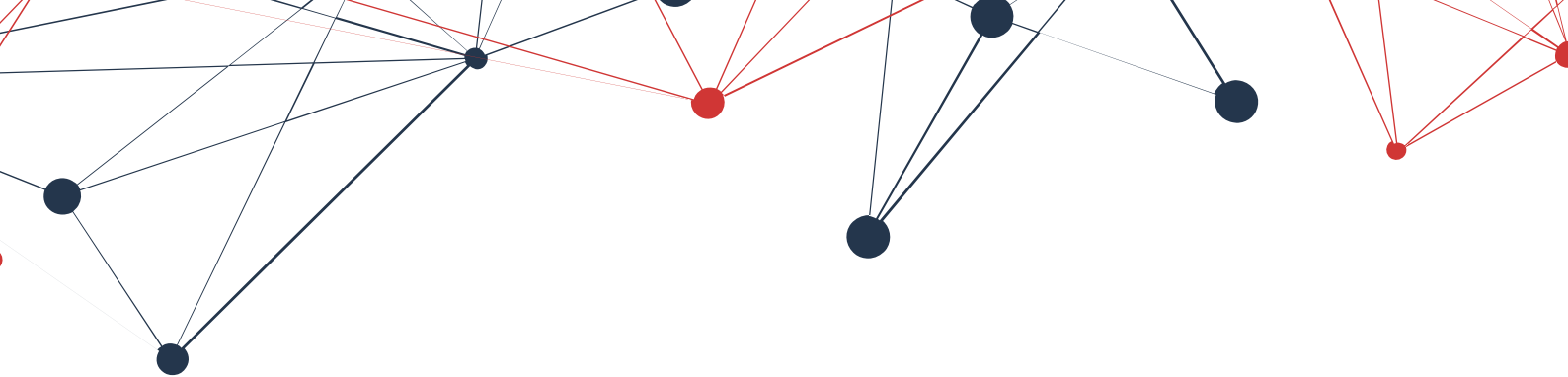
Ein besonderer Vorteil des Kundenportals von Transaction-Network ist es, dass Kunden alle Prozesse des After-Sales-Service auf einer Plattform durchführen können. Dazu gehören Bestellprozesse im angebundenen Onlineshop, die dem Unternehmen Cross- und Upselling-Möglichkeiten bieten.

„Besonders wichtig war es uns zudem, proaktiv an unsere Kunden heranzutreten und sie über die gesamte Lebensdauer der Werkzeugmaschinen zu unterstützen“, so Kössl. „Dank des Wartungskalenders und der Wartungshistorie, die der Kunde jederzeit einsehen kann, lassen sich Termine beim Kunden heute wesentlich einfacher planen. So wissen unsere Techniker in den meisten Fällen bereits vor der Ankunft beim Kunden, welche Teile als nächstes auszuwechseln sind, und können diese gleich mitbringen. Zudem verhindern wir Ausfälle und Stillstände, wenn frühzeitig auf Wartungsbedarf hingewiesen wird.“



transaction-network.com
contact@transaction-network.com

TRANSACTION
NETWORK **TN**



POSITIVES FAZIT

Für das Projekt konnte die UNITED GRINDING Group auf die volle Expertise des Teams von Transaction-Network zählen, das bereits jahrelange Erfahrung beim Aufbau von Kundenplattformen und Projekten im SAP-Umfeld hat. Dementsprechend positiv fällt auch das Fazit von Paul Kössl aus: „Die Zusammenarbeit mit Transaction-Network gestaltete sich zu jeder Zeit sehr gut. Uns stand ein motiviertes Team aus Fachleuten zur Verfügung, die uns hilfsbereit und reaktionsschnell zur Seite standen. Wir haben definitiv die richtige Entscheidung getroffen und mit Transaction-Network einen sehr guten Partner für unser Projekt und unseren After-Sales-Service gefunden.“

NICHT NUR FÜR GROSSE

Die Transaction-Network GmbH & Co. KG ist Mitglied im BVMW, dem Bundesverband für den Mittelstand. In der regionalen Gruppe Schwarzwald-Bodensee sind wir im Expertenkreis für Digitalisierung tätig. Zusammen mit unseren Partnern haben wir eine Mittelstandsoffensive gestartet. Das zentrale Element ist unsere Plattform Transaction-Network zu einem attraktiven Preis für alle Unternehmen unter einem Jahresumsatz von 20 Mio. EUR. Das Ziel: Den deutschen Mittelstand zu stärken und Ihnen digitale Tools und Möglichkeiten zur Stärkung Ihres Geschäfts zu geben, die bislang nur großen Playern im Markt zur Verfügung stehen.



transaction-network.com
contact@transaction-network.com



SPRECHEN SIE UNS AN

WIR VERÄNDERN DIE WELT DER ZUSAMMENARBEIT
ZWISCHEN IHNEN UND IHREN KUNDEN.

MIT UNSERER PLATTFORM SORGEN WIR FÜR DEN
NOTWENDIGEN WETTBEWERBSVORSPRUNG.

TRANSACTION-NETWORK GMBH & CO.KG
Industriepark 312 / 78244 Gottmadingen

Tel: [+49 7731 16923-11](tel:+49773116923-11)

E-Mail: contact@transaction-network.com

Website: www.transaction-network.com



JETZT
TERMIN
SICHERN