



INDUSTRIAL SERVICE INFRASTRUCTURE

Mit 50 Jahren habe ich alles neu gedacht. Das war kein Mut – das war Konsequenz.

Warum 25 Jahre Arbeit an digitalen Plattformen mich zwangsläufig dazu geführt haben, eine Softwarekategorie zu erfinden, die es noch nicht gab.

Gerd Bart · Founder & CEO, Transaction-Network · ca. 10 Minuten Lesezeit

Es gibt Erkenntnisse, die sich nicht aus einem Buch lernen lassen. Die entstehen nur dann, wenn man lange genug dieselbe Frage stellt – in unterschiedlichen Branchen, mit unterschiedlichen Kunden, unter unterschiedlichem Druck. Ich habe 25 Jahre gebraucht, um eine solche Erkenntnis vollständig zu verstehen. Und als ich sie schließlich hatte, war klar, dass ich nicht mehr Berater bleiben konnte. Ich musste bauen.

Der rote Faden, den ich lange nicht gesehen habe

Wenn ich heute zurückschaue, war der rote Faden immer derselbe. Ich habe ihn nur lange nicht so klar gesehen.

1998 habe ich mit 22 Jahren meine erste Firma gegründet. Nicht weil ich einen ausgefeilten Plan hatte, sondern weil ich gesehen habe, dass das Internet Unternehmen miteinander verbinden kann auf eine Art, die vorher schlicht nicht möglich war. Ich habe Websites gebaut, Intranet-Systeme entwickelt, erste CMS-Lösungen für den Mittelstand geschrieben – für die Sparkasse Stockach, für Flesch Arbeitsbühnen, für Dutzende kleiner Unternehmen, die plötzlich digital erreichbar sein wollten. Alles mit einer Frage im Hinterkopf: Wie bringe ich Unternehmen digital zusammen?

Was folgte, waren Jahre, in denen sich diese Frage immer weiter verfeinert hat. Bei living systems habe ich an dooyoo gearbeitet, einem der frühen digitalen Netzwerke in Deutschland, damals noch vor dem großen E-Commerce-Boom. Danach kamen Jahre bei dmc, einem der führenden E-Commerce-Dienstleister des Landes, wo ich Plattformen für Media-Markt, Galeria-Kaufhof, HSE24 und die größten Versandhändler Deutschlands verantwortet habe. Ich habe gelernt, was es wirklich bedeutet, wenn digitale Systeme nicht nur intern funktionieren, sondern echte Transaktionen zwischen Unternehmen ermöglichen – in Echtzeit, skalierbar, verlässlich, unter echtem operativen Druck.

Dann kam das SAP-Umfeld. Bei Sybit habe ich jahrelang mit Fertigungsunternehmen zusammengearbeitet – an CRM-Systemen, an Serviceprozessen, an der Frage, wie ein Maschinenbauer seine Kunden digital erreicht und mit ihnen zusammenarbeitet. Ich kenne ERP-Systeme, SAP-Implementierungen und Field-Service-Lösungen nicht aus dem Lehrbuch. Ich kenne sie aus hundert Projekten, in denen ich gesehen habe, was sie können – und wo ihre Grenzen liegen. Diese Grenze liegt immer an derselben Stelle: an der Unternehmensgrenze.

SAP optimiert das Unternehmen. MES optimiert die Produktion. Field Service Management optimiert den Außendienst. Jedes dieser Systeme ist hervorragend in

dem, wofür es gebaut wurde. Aber keines davon ist dafür gebaut, dort zu arbeiten, wo industrieller Service wirklich stattfindet – nämlich zwischen Unternehmen. In der Lücke zwischen OEM und Betreiber. Zwischen Servicepartner und Ersatzteillieferant. Zwischen Maschinenalarm und dem Techniker, der davon erfahren muss, bevor die Linie stillsteht.

„Nicht besser als SAP. Nicht besser als MES. Anders. Weil wir dort arbeiten, wo diese Systeme aufhören.“

Der Moment, der alles verändert hat

Den letzten entscheidenden Schritt hat mir ein Strategieprojekt bei Gerhard Schubert GmbH gegeben. Schubert baut Verpackungsmaschinen – hochpräzise, zuverlässig, weltklasse. Ich wurde beauftragt, die Digitalstrategie des Unternehmens zu entwickeln, eine Aufgabe, die ich ähnlich schon dutzendfach gemacht hatte. Aber Schubert hat eine Eigenheit, die auf den ersten Blick unscheinbar wirkt: Ihre Maschinen stehen immer am Ende einer Produktionslinie. Immer. Ob Schokolade, Käse, Medikamente oder Kosmetik – die Verpackung ist der letzte Schritt der gesamten Wertschöpfungskette.

Und das bedeutet: Was auch immer vorne in der Linie passiert – eine falsche Temperatur, eine Unregelmäßigkeit im Material, ein Synchronisationsproblem zwischen zwei Maschinen verschiedener Hersteller – am Ende bekommt es die Verpackungsmaschine zu spüren. Sie stoppt. Und mit ihr die gesamte Linie. Nicht weil die Schubert-Maschine versagt, sondern weil das Problem zwischen den Unternehmen liegt und kein System dafür ausgerüstet ist, dort einzugreifen.

Je tiefer ich in diese Situation eintauchte, desto klarer wurde mir: Das lässt sich nicht mit einem besseren Portal lösen. Nicht mit einer neuen App. Nicht mit einer weiteren SAP-Integration. Die Lösung liegt strukturell außerhalb der Reichweite jedes einzelnen Unternehmens – weil sie zwischen den Unternehmen entstehen muss.

„Das Problem gehört keinem. Es liegt zwischen den Unternehmen – in einer Lücke, die 25 Jahre Plattformarbeit mir erst vollständig sichtbar gemacht haben.“

Was das in der Praxis bedeutet

Um zu verstehen, warum das so gravierend ist, muss man sich anschauen, was OEMs heute täglich erleben. Ich spreche hier nicht über Randprobleme, sondern über strukturelle Schwachstellen, die Milliarden an verschwendetem Margenpotenzial und ungenutzten Serviceumsätzen bedeuten.

PROBLEM 01

Installierte Basis ohne Sichtbarkeit

15.000 Maschinen verkauft – keine Live-Sicht, wer davon noch läuft, wer upgraden müsste. Das wertvollste Asset bleibt ein blinder Fleck.

PROBLEM 02

Serviceportal löst nur eine Seite

Der Betreiber arbeitet mit 8 OEMs. Er öffnet kein Portal täglich. Reichweite des besten Portals: faktisch null. Der OEM investiert, aber niemand nutzt es wirklich.

PROBLEM 03

Ersatzteilgeschäft verliert an Dritte

Ohne digitale Maschinenverbindung kauft der Betreiber beim günstigsten Anbieter – inklusive Graumarkt. Der OEM verliert Marge, die ihm strukturell gehören würde.

PROBLEM 04

Kein Umsatzmodell für digitale Services

Predictive Maintenance, Remote Diagnostics – die Idee ist da. Die Infrastruktur für Entitlement, Abrechnung und Delivery fehlt vollständig.

PROBLEM 05

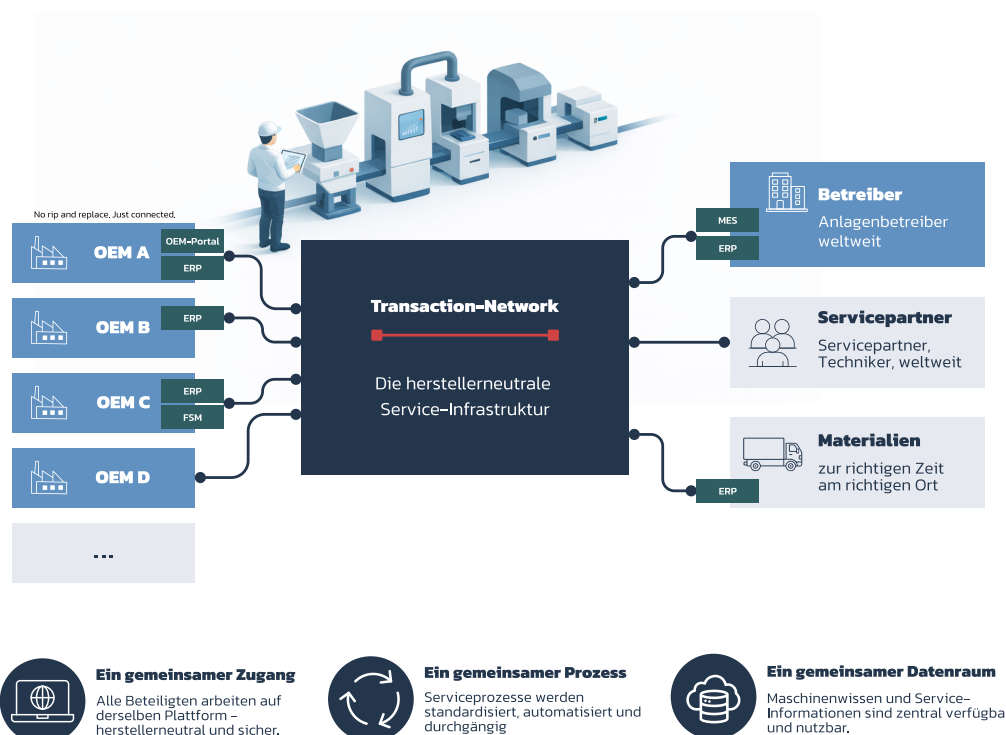
Multi-Brand-Konzerne ohne Überblick

9 Marken, 9 Inseln. Keine einheitliche Sicht auf Service-Aktivität über alle Marken und Märkte. Cross-Brand-Intelligence ist strukturell unmöglich.

All diese Probleme haben eine gemeinsame Wurzel: Es gibt keine neutrale Infrastruktur, auf der OEM, Betreiber und Servicepartner gemeinsam arbeiten. Jeder optimiert seine eigene Seite. Aber die Lücke dazwischen bleibt offen.

Die Lücke, die kein einzelnes System schließen kann

Genau hier liegt der strukturelle Fehler, den ich nach 25 Jahren vollständig verstanden habe. Industrieller Service ist ein Problem mehrerer Unternehmen – gelöst wird es bis heute mit Werkzeugen für eines. Das ist der Widerspruch, aus dem Transaction-Network entstanden ist.



Stell dir vor, du bist OEM. Du hast ein Serviceportal. Du hast ein ERP. Du hast vielleicht sogar ein IoT-Dashboard. Alles läuft innerhalb deines Unternehmens – sauber, strukturiert, digital.

Dann rufst du bei deinem Betreiber an. Der hat sein eigenes System. Sein eigenes ERP. Seinen eigenen Ticketprozess. Und sein eigenes Chaos.

Zwischen euch: eine E-Mail. Ein Telefon. Im besten Fall ein Portal, das er einmal im Monat öffnet.

Das ist keine Digitalisierung. Das ist Digitalisierung bis zur Unternehmensgrenze und danach Stillstand.

„Jeder Maschinenalarm, der keinen unternehmensübergreifenden Serviceauftrag auslöst. Jedes Ersatzteil, das per Telefon bestellt wird, weil keine digitale Verbindung zur Maschine existiert. Jeder Servicetechniker, der vor Ort ankommt, ohne zu wissen, was die letzten drei Kollegen bereits versucht haben. All das passiert in dieser Lücke.“

Das ist kein Ausnahmefall. Das ist der Normalzustand in Tausenden von Produktionsbetrieben weltweit. Jedes Mal wenn eine Maschine stillsteht und drei Parteien gleichzeitig telefonieren, um herauszufinden, wer zuständig ist – das ist diese Lücke. Jedes Mal wenn ein Servicetechniker mit einem leeren Notizbuch vor einer Maschine steht, die sein Kollege schon dreimal repariert hat – das ist diese Lücke. Sie ist nicht sichtbar, weil sie zwischen den Systemen liegt. Aber sie kostet die Industrie täglich Millionen.

Der Lücke, die niemandem gehört. Der Lücke, für die kein einzelnes System je gebaut wurde.

Bis jetzt.

Das ist kein Ausnahmefall. Das ist der normale Betriebszustand in Tausenden von Produktionsstätten weltweit. Jedes Mal, wenn eine Maschine ausfällt und drei Parteien anfangen, sich gegenseitig anzurufen, um herauszufinden, wer verantwortlich ist – das ist die Lücke. Jedes Mal, wenn ein Servicetechniker vor einer Maschine steht, die sein Kollege bereits dreimal repariert hat, ohne dass festgehalten wurde, was genau getan wurde – das ist die Lücke. Sie ist unsichtbar, weil sie zwischen den Systemen liegt. Aber sie kostet die Branche jeden Tag Millionen.

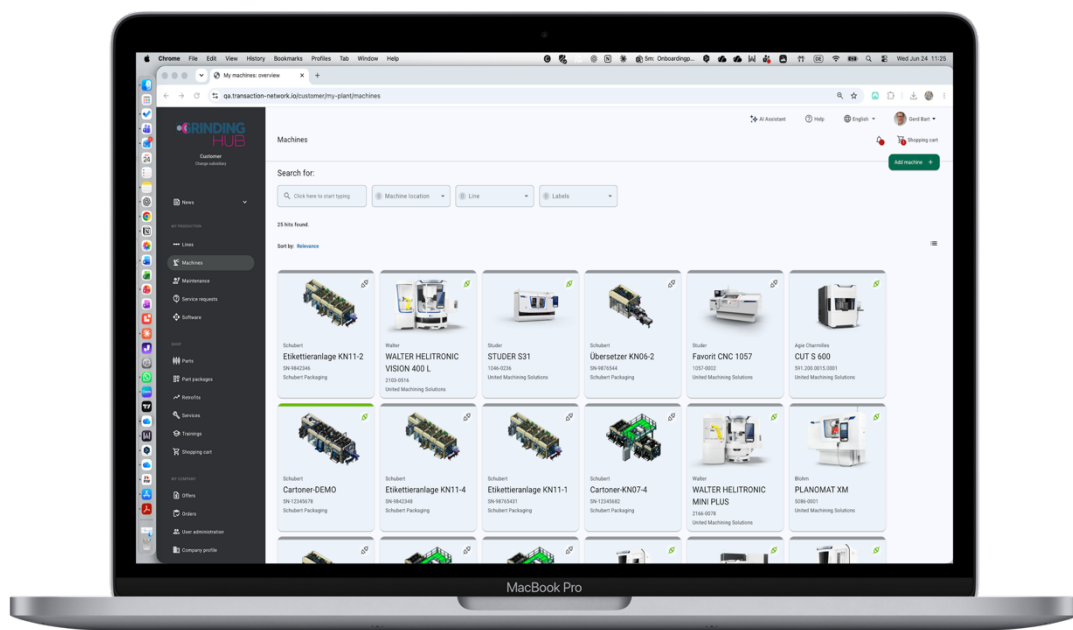


Abbildung 1: Eine zentrale Übersicht über Ihren gesamten Maschinenpark – unabhängig vom Hersteller.

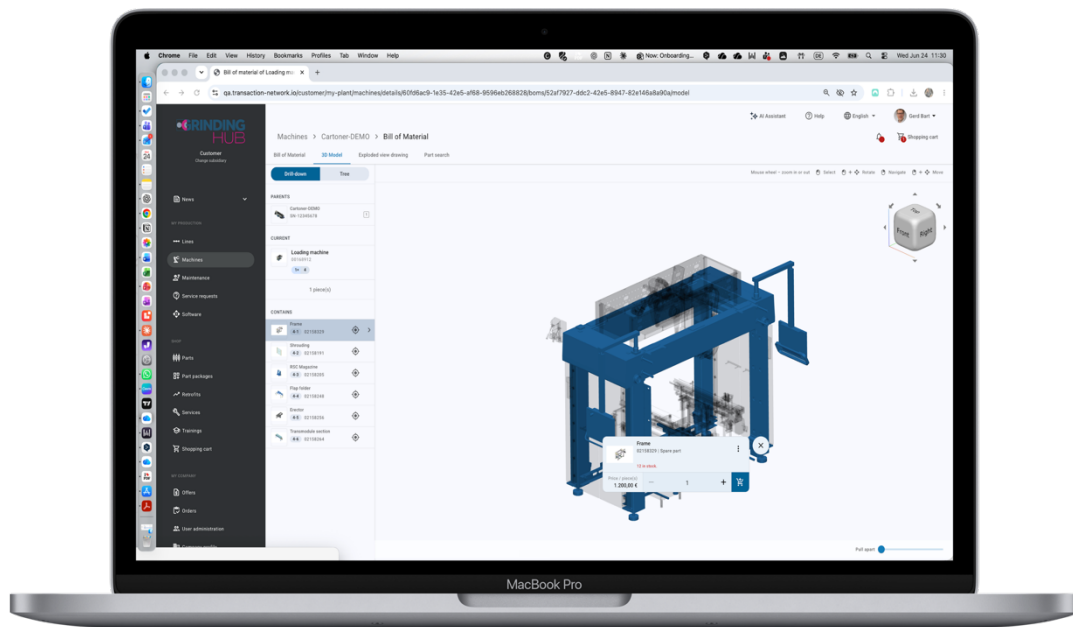


Abbildung 2: Teileidentifizierung – schnell, einfach, mithilfe von KI und direkt in der Stückliste

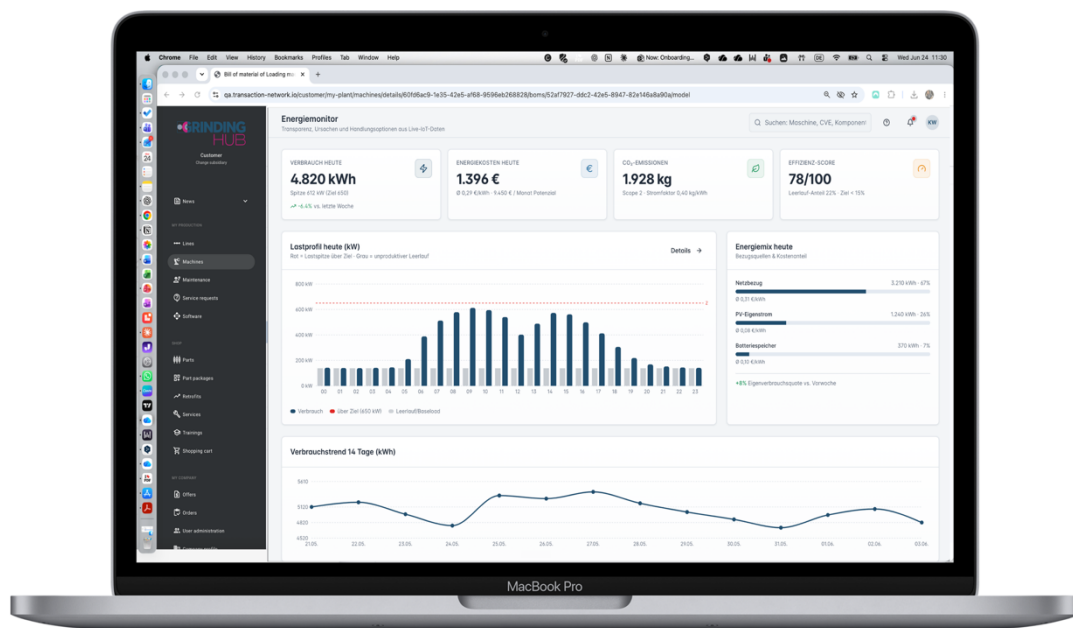


Abbildung 3: Energie-Monitor. Ihr Energieverbrauch auf einen Blick. Das Einsparpotenzial. Möglich wird dies durch unsere IoT-Anbindung an Maschinen über unsere eigene Integrationsplattform.

Warum ich gegründet habe – und warum mit 50

Als mir das volle Ausmaß dieser Lücke bewusst wurde, war eines sofort klar: Das lässt sich nicht lösen, indem man ein bestehendes System verbessert oder ein neues Feature baut. Die Lücke ist nicht technisch. Sie ist strukturell. Und sie entsteht genau dort, wo alle bisherigen Systeme aufhören zu denken – an der Unternehmensgrenze.

Ich habe Transaction-Network nicht gegründet, weil ich einen sicheren Job aufgeben wollte. Ich habe es gegründet, weil ich nach 25 Jahren endlich die Frage beantworten konnte, die ich mir 1998 das erste Mal gestellt hatte – nur auf einer anderen Ebene. Damals: Wie verbinde ich ein Unternehmen digital mit seinen Kunden? Heute: Wie baue ich die Infrastruktur, auf der industrieller Service zwischen Unternehmen dauerhaft funktioniert?

Mit 50 Jahren hatte ich etwas, das mir mit 30 gefehlt hätte: genug Erfahrung, um das Problem in seiner ganzen Tiefe zu verstehen. Genug Netzwerk, um die richtigen Partner zu finden. Und genug Gelassenheit, um nicht auf den nächsten Hype zu warten, sondern etwas zu bauen, das wirklich hält.

„Den Raum haben wir nicht verbessert. Den haben wir zum ersten Mal besetzt.“

Transaction-Network ist heute die erste Infrastruktur, auf der OEMs, Betreiber und Servicepartner gemeinsam arbeiten – nicht nebeneinander, sondern miteinander. Maschinensignale werden zu Serviceaufträgen. Prozesse laufen strukturiert und automatisiert über Unternehmensgrenzen hinweg. Ersatzteile werden maschinengebunden bestellt. Digitale Services werden direkt an der Maschine verkauft und abgerechnet.

Das ist kein weiteres Tool in einer langen Reihe von Tools. Das ist das Industrial Service Network. Und wir sind die Einzigen, die es bauen.

Was ich damit sagen will

Ich schreibe diesen Newsletter nicht, um Transaction-Network zu verkaufen. Ich schreibe ihn, weil ich weiß, dass da draußen Entscheider sitzen – bei OEMs, bei Betreibern, bei Investoren – die dasselbe spüren wie ich damals in jenem Strategieprojekt. Die wissen, dass die Werkzeuge, mit denen sie heute arbeiten, für eine Welt gebaut wurden, die so nicht mehr existiert. Die ahnen, dass der nächste Wettbewerbsvorteil nicht im nächsten Feature-Update liegt, sondern in der Frage, wer die Infrastruktur kontrolliert, auf der industrieller Service in Zukunft läuft.

Ich bin überzeugt: Die Unternehmen, die das jetzt verstehen, werden in zehn Jahren auf einer anderen Seite der Grenze stehen als die, die noch warten. Und die Infrastruktur, die das ermöglicht, entsteht gerade – nicht in einem Konzern-Innovationslabor, sondern hier, im echten Markt, mit echten OEMs und echten Betreibern. Heute laufen bereits über 80.000 Maschinen auf dem Industrial Service Network. Der CECIMO Innovation Award 2025 war eine Bestätigung – aber der eigentliche Beweis kommt täglich aus der Produktion.

Für alle, die das genauso sehen: Ich freue mich auf das Gespräch.

Gerd Bart

Founder & CEO · Transaction-Network

Category Creator · Industrial Service Infrastructure

Mehr erfahren: transaction-network.com



Über mich

Gerd Bart. Gründer und CEO von Transaction-Network (transaction-network.com). Ich baue die Infrastruktur, auf der industrieller Service zwischen Unternehmen funktioniert – das Industrial Service Network.

25 Jahre Plattformen, Netzwerke und digitale Prozesse im Industrieumfeld. Zuerst im E-Commerce. Dann im SAP-Umfeld. Heute als Category Creator im industriellen Service.