



TITELTHEMA #SERVICEFANS

Customer Experience macht Kunden zu Servicefans

Kundenzufriedenheit war gestern – heute geht es darum, mit innovativem Service zu begeistern. Langfristiger Erfolg und dauerhafte Wettbewerbsfähigkeit am Markt hängen mehr denn je von echter Loyalität ab. Doch im Zeitalter von Industrie 4.0 reicht es nicht mehr, Kunden nur zufrieden zu stellen. Sie müssen zu leidenschaftlichen Servicefans werden – und das erfordert Lösungen, die den Service neu definieren und grundlegende Veränderungen in der Kundenbetreuung ermöglichen. Die treibende Kraft dahinter: eine herausragende Customer Experience (CX).

Die Kundenplattform als Herzstück der CX

Bei Transaction-Network verstehen wir unter CX mehr als einen reibungslosen Ablauf. Es geht um vollständig automatisierte Wartung und Serviceabwicklung mit minimalen Ausfallzeiten – über die gesamte Produktionslinie hinweg. Diese Vision einer nahtlosen und effizienten CX ist der Schlüssel zu echter Innovation im Kundenservice und zeigt, wie eine fortschrittliche Kundenplattform zur entscheidenden Ressource wird, um aus Kunden loyale Servicefans zu machen.

Was wäre, wenn der altbewährte Ersatzteilkatalog nicht nur ein Nachschlagewerk wäre, sondern integraler

Bestandteil einer interaktiven, personalisierten Kundenreise? Eine fortschrittliche Kundenplattform ist mehr als ein digitales Tool. Sie automatisiert sämtliche Serviceprozesse und bietet eine Customer Experience, die weit über das hinausgeht, was bisher möglich schien. Basierend auf einem offenen Ökosystem ermöglicht die Plattform die nahtlose Integration verschiedener Anbieter, Technologien und Dienste. Ersatzteilkataloge, Online-Shops und automatisierte Wartungskalender sind nicht mehr nur getrennte Werkzeuge, sondern agieren vernetzt, um eine ganzheitliche und begeisternde Customer Journey zu schaffen.

Indem wir traditionelle Serviceprozesse mit modernster Technologie

verbinden, schaffen wir eine neue Ebene der Zusammenarbeit zwischen Maschinenbauern und ihren Kunden. Der digitale Ersatzteilkatalog bietet einfachen Zugriff auf umfassende Informationen, unterstützt durch inter-

/ INFO

Transaction-Network ist führend in der Entwicklung innovativer Kundenplattformen für den Maschinenbau. Mit dem Fokus auf vollständig automatisierte Wartung und exzellente Customer Experience hilft Transaction-Network Unternehmen, ihre Kunden zu begeisterten Servicefans zu machen.



aktive 3D-Modelle, und ermöglicht direkte Bestellungen über den integrierten Online-Shop. Der automatisierte Wartungskalender informiert Kunden rechtzeitig über anstehende Wartungen, während IIoT-Lösungen wie Predictive Maintenance potenzielle Probleme erkennen, bevor sie auftreten. Diese eng verzahnten Prozesse, unterstützt durch ein offenes Ökosystem, sind entscheidend für den Service der Zukunft.

Nehmen Sie die Gerhard Schubert GmbH als Beispiel: Der Einsatz unserer Plattform verkürzte die Servicezeiten drastisch. Dank vollautomatisierter Prozesse und sofortiger Verfügbarkeit aller relevanten Informationen läuft die Produktion nach Unterbrechungen in wenigen Minuten wieder an. Das offene System ermöglicht zudem die flexible Integration weiterer Technologien. Durch den Einsatz von 3D-Druckern werden Ersatzteile direkt vor Ort produziert und der Zeit- und Prozessaufwand auf ein Minimum reduziert. Erweiterte 3D-Visualisierungen und interaktive digitale Zwillinge der Maschinen bieten eine präzise und intuitive Möglichkeit, Ersatzteile zu identifizieren und Serviceabläufe zu optimieren. Solche Innovationen, ermöglicht durch das Ökosystem, tragen maßgeblich zur Kundenbegeisterung und Effizienzsteigerung im Service bei.

Schlüsselfaktoren für starke Kundenbindung

Wie schafft nun eine Plattform konkret die Customer Experience, die Ihre Kundenbindung nicht nur verbessert, sondern zu langfristiger Loyalität führt?

- **Personalisierung:** Mittels Kundendaten bieten Sie personalisierte Inhalte und Empfehlungen wie maßgeschneiderte Serviceangebote, Ersatzteilmöglichkeiten oder individuell angepasste Wartungspläne.
- **Proaktive Wartung und Service:** Sie erkennen potenzielle Probleme frühzeitig und informieren Ihre Kunden automatisch. Mit Predictive Maintenance, unterstützt durch IIoT und KI, minimieren Sie ungeplante Ausfallzeiten und optimieren den Serviceprozess.
- **Nahtlose Integration von Serviceprozessen:** Alle relevanten Funktionen sind über eine zentrale Plattform zugänglich. Ihr Kunde kann alle notwendigen Schritte komfortabel und effizient an einem Ort durchführen.
- **Effiziente Kommunikation und Support:** Integrierte Kommunikations- und Supportfunktionen ermöglichen schnelle Hilfestellung. Ein Kundenzugang zu einer umfassenden Wissensdatenbank hilft, häufige Probleme selbstständig zu lösen.
- **Erweiterte Interaktionsmöglichkeiten:** Eine innovative Plattform bietet Features, die Kundenbindung fördern – wie Gamification-Elemente, die die Nutzung der Plattform belohnen, und die Möglichkeit, Feedback zu geben und sich aktiv einzubringen.
- **Transparenz und Vertrauen:** Transparente Informationen zu Lieferzeiten, Preisen und Wartungsprozessen schaffen Vertrauen. Höchste Sicherheitsstandards schützen sensible Daten und sorgen für Sicherheit.
- **Kontinuierliche Verbesserung:** Die Plattform wird ständig weiterentwickelt, um die neuesten Technologien

und Services bereitzustellen. Exklusive Angebote stärken die Kundenbindung zusätzlich.

- **Stärkung der Markenidentität:** Eine Plattform, die Kundenbedürfnisse versteht, schafft emotionale Bindung. Aktive Nutzer werden Teil einer Community, was die Loyalität zur Marke verstärkt.

Customer Experience 4.0

Die Grundlage einer herausragenden Customer Experience ist die Fähigkeit, moderne Technologien und Prozesse nahtlos innerhalb einer Kundenplattform zu integrieren. Ein offenes Ökosystem spielt dabei eine entscheidende Rolle, indem es die Flexibilität und Anpassungsfähigkeit bietet, die für eine nachhaltige Kundenbindung unerlässlich sind. Es unterstützt die Entwicklung einer neuen Art von Kundenservice, die über traditionelle Ansätze hinausgeht und langfristige Loyalität schafft.

Die Zukunft der Customer Experience ist eng mit dieser Flexibilität und Anpassungsfähigkeit verbunden. Wenn Industrie 4.0 und die Smart Factory bereits Teil Ihrer Vision von Kundenservice sind, dann ist eine vollständig automatisierte Wartung und Instandhaltung der natürliche nächste Schritt, um Ihre Kunden durch kontinuierliche Innovation im After-Sales zu binden.

/ ZUM AUTOR

Gerd Bart ist CEO von Transaction-Network und ein Vordenker im Bereich der digitalen Transformation des After-Sales im Maschinenbau. Mit seiner Expertise treibt er die Entwicklung zukunftsweisender Plattformen voran, die die Kundenbindung revolutionieren.

Kontakt
Transaction-Network GmbH & Co. KG
Industriepark 312
78244 Gottmadingen
Tel.: 07731 16923 - 0
E-Mail: contact@transaction-network.com