

Innovatives B2B-Portal für umfassende After-Sales-Services im Maschinenbau



PROJEKTDETAILS

Industrie: Maschinenbau

Benutzer: Hauni-Kunden weltweit

Team: 14 Mitglieder, Project Manager, Digital Consultant, Testmanager und Softwareentwickler

Entwicklungszeitraum:

- 06/2018 – 08/2018: Iterative Konzeption (Digital Accelerator Program)
- 08/2018 – 11/2018: Umsetzung des MVP und Livegang für ausgewählte Kunden
- 06/2019: Weltweiter Go live

PRODUKTE / TECHNOLOGIEN

- Docuware
- Elastic
- Liferay
- SAP + SAP Hybris
- Sharepoint
- SOLR

Mit der Konzeption und Implementierung eines B2B-Portals hat mimacom einen innovativen Touchpoint für moderne After-Sales-Services bei Hauni geschaffen.

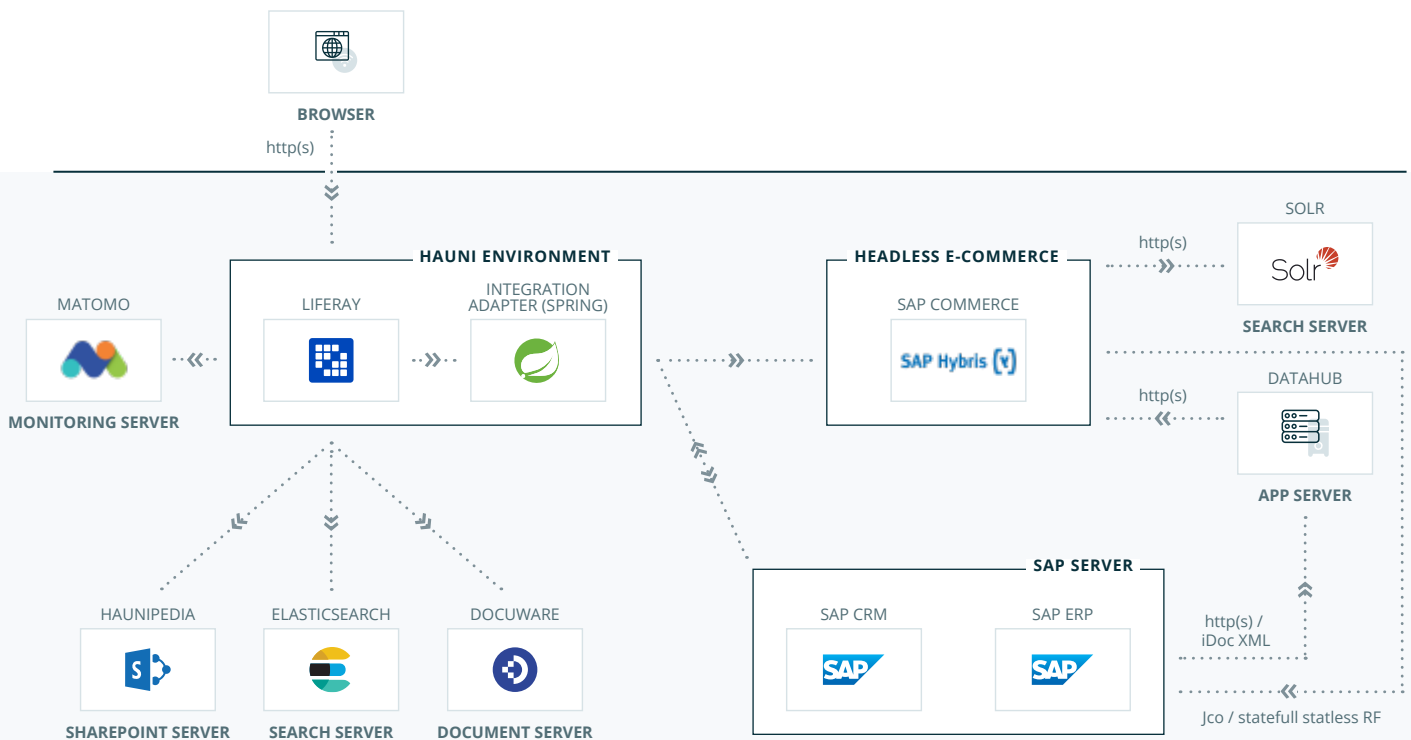
Die Digitalisierung und Automatisierung umfassender Kundenleistungen ermöglicht es Hauni, einem führenden Maschinenbauer seiner Branche, ein breites Servicesportfolio rund um Maschinen digital anzubieten. So können weltweit nicht nur Ersatzteile für Maschinen erworben, sondern spezifische und individuelle Informationen abgefragt werden. Mithilfe des Digital Accelerator Programs hat mimacom ein Portal für intelligenten After-Sales-Service geschaffen, das einen entscheidenden technologischen Fortschritt innerhalb der Tabakindustrie darstellt.



”

Mit der Implementierung des neuen Kundenportals hat mimacom die digitale Transformation unseres Geschäftsmodells erheblich mitgestaltet. Gemeinsam mit den Kunden profitieren wir nun von schnellen und intelligenten Lösungen. Darüber hinaus können wir effizienten Support entlang der gesamten Customer Journey anbieten.

Bernd Pape, Head of Digitalization bei Hauni



Darstellung der technischen Infrastruktur des Portals

Hintergrund → Die Marktsituation im Maschinenbau ändert sich zunehmend in Richtung Automatisierung, Digitalisierung und Datenanalyse. Um diesem Trend nachzukommen und Kunden ein herausragendes Serviceerlebnis zu garantieren, entschied sich Hauni, zahlreiche Informationsprozesse im Kundenservice zu digitalisieren. Neben umfassenden Leistungen aus den Bereichen Self-Service und Ersatzteilmanagement, zählte dazu vor allem die Neukonzeption der E-Commerce-Plattform.

Modernisierung und Digitalisierung von Serviceprozessen

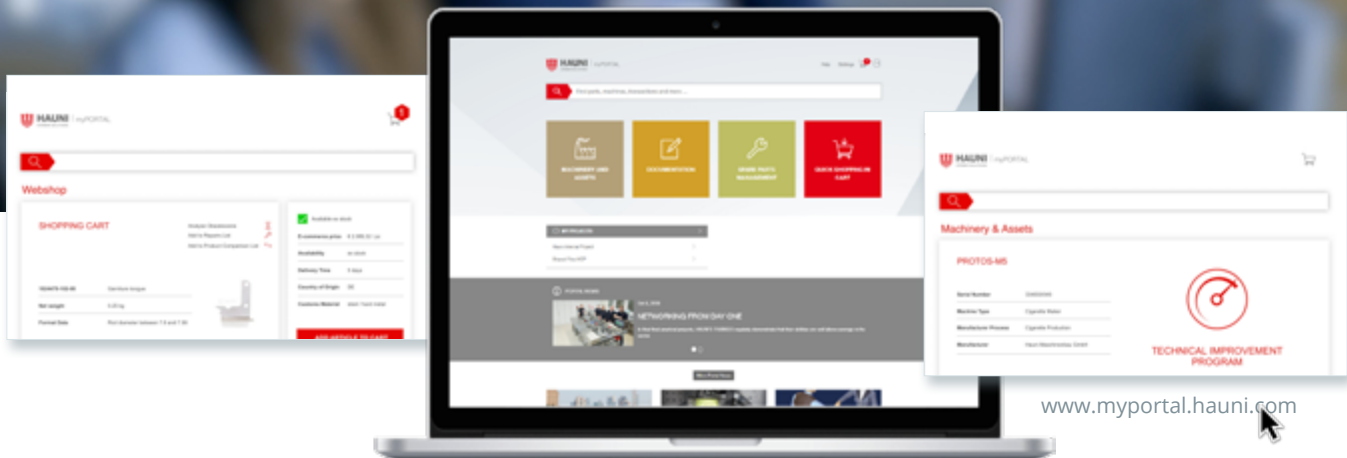
Von der Verwaltung und Identifikation des eigenen Maschinenparks, über Informationen zu Wartungsoptionen und Softwarestatus bis hin zur Ersatzteilbestellung inkl. technischer 3D-Dokumentation: Kunden können nun vom Einsatzstatus, Tipps und Trainings zu ihrer individuellen Hauni-Maschine profitieren. Das Herzstück des Portals bildet dabei der Webshop, über den die richtigen Ersatzteile identifiziert, verglichen und bestellt werden können. Das stellt sicher, dass die richtigen Teile zum richtigen Zeitpunkt geliefert werden und Lagerkosten optimiert werden. Ein Bereich zur Verwaltung gemeinsamer Kundenprojekte ermöglicht zusätzlich die transparente Zusammenarbeit und hebt das B2B-Portal inklusive E-Commerce auf eine neue Ebene der Customer Experience.

In kürzester Zeit zur digitalen Lösung

Die Vorteile für Hauni zeichneten sich dank der mimacom Methode des Digital Accelerator Programs nicht erst nach Projektabschluss ab, sondern bereits in dessen Verlauf. So wurde innerhalb kürzester Zeit eine funktionsfähige digitale Lösung (MVP) für jeden Kundenbereich sowie den Webshop entwickelt. Nach interaktivem Prototyping



Hauni produziert Maschinen für die Tabakindustrie und bietet umfassende After-Sales-Services.



wurden diese Bereiche schließlich innerhalb eines nutzerzentrierten Designs zusammengeführt. Durch die Beschreibung der Anforderungen mittels User Stories und einer visuellen Darstellung des Userflows, konnte mimacom innerhalb weniger Monate ein komplexes Projekt erfolgreich umsetzen.

Lösung → Mit seinen Design-Thinking-Vorgehensweisen hat mimacom Vorteile aus verschiedenen Bereichen vereint und Hauni durchgehend Planungs- und Investitionssicherheit gewährleistet. Damit wurde der End-to-End Kundenzklus von Hauni mehrfach optimiert, digitalisiert und modernisiert:

- » Die Lösungskonzeption erfolgte nach agilen Parametern
- » Die Entwicklung einer auf Liferay DXP basierten Plattform nach dem MVP Prinzip
- » Integration von SAP CRM und SAP R3
- » Headless-Umsetzung von E-Commerce auf Basis von SAP Hybris
- » Nahtlose Benutzeroberfläche basierend auf Angular 5 erschafft eine einheitliche, reaktive User Journey

Vorreiterrolle dank herausragender Customer Experience

Hauni-Kunden profitieren heute von innovativen Services, reduzierter Komplexität und einem digitalen Touchpoint. «Das Portal bietet viel mehr als ich erwartet hätte und ist zudem sehr nutzerfreundlich!», so ein Hauni-Kunde über die herausragende Customer Experience. Hauni selbst gewinnt damit eine Vorreiterrolle als digitaler Anbieter von Technologien sowie technischen Services in der internationalen Tabakindustrie. In Zukunft plant Hauni daher durch die kontinuierliche Erweiterung des Kundenportals seine Marktführerschaft auch auf digitale Plattformen auszuweiten und damit das Potenzial neuer Trends und Geschäftsmodelle wie IoT auszuschöpfen.

”

Um uns bei dieser Herausforderung optimal zu unterstützen, hat mimacom die verschiedenen Teilbereiche unserer Kundeninteraktion evaluiert und mit uns gemeinsam mehrwertstiftende Funktionalitäten entlang der Customer Journey entwickelt. Diese sind nun alle innerhalb einer Plattform für unsere Kunden verfügbar.

Sören Bengelsdorf, Program Manager Digital Sales and Marketing bei Hauni