

**online**



## **NETSTAL Maschinen AG**

**optimiert mit dem  
eService die Sales und  
After Sales Prozesse im  
High Performance  
Segment**

**[www.online.ch](http://www.online.ch)**

Online Consulting AG | Weststrasse 38 | 9500 Wil | +41 71 913 31 31

# NETSTAL Maschinen AG beschleunigt die Prozesse im Verkauf und After Sales.

## Die Ausgangslage

Das Servicegeschäft mit Einbindung der Kunden hat im High Performance Segment einen hohen Stellenwert und sollte für alle Anwender transparenter und einfacher werden. Für die Umsetzung eines digitalen Serviceportals blieben nur 16 Kalenderwochen Zeit, denn rechtzeitig zur K 2016 (Messe für Kunststoff und Kautschuk) musste der erste Release der Lösung bereitstehen.

## Die Lösung

NETSTAL Maschinen AG präsentierte das neue Serviceportal fristgerecht an der Messe. Die rasche Umsetzung war möglich, weil zum einen die Lösung auf dem Standardprodukt Portal4Industry basiert und zum anderen das Projektteam eng zusammen arbeitete. Das Portal enthält u.a. die Module eCommerce, Ticketing sowie Dokumenten- und Medienmanagement. Die Informationen zu den Produkten und Prozessen werden zielgruppengerecht präsentiert und verwaltet.

## Der Nutzen

Mit dem Digitalisieren der gesamten Serviceprozesse bietet KraussMaffei effiziente Dienste bei der Inbetriebnahme, Störungsbehebung und Ersatzteilversorgung. Die rollenbasierten Dashboards sollen Kunden, Agenten, Distributoren sowie Tochtergesellschaften einen Überblick über die eigenen Maschinen, Tickets und die dazugehörigen Dokumente geben. Das Dashboard der jeweiligen Maschine ist der Ausgangspunkt für alle maschinenbezogenen Informationen und Services sowie entsprechende IoT-Daten (Internet of Things). Mit der digitalen Prozessunterstützung steigern alle Beteiligten ihre Produktivität.

## In Kürze

- Mehrsprachiges Serviceportal auf Basis einer Standardlösung Portal4Industry
- Installed Base «MyMachines» pro Zielgruppe
- eCommerce-Lösung für Ersatz- und Verbrauchsteile
- Digitaler Ersatzteilkatalog
- Bereitstellung von Dokumenten und Medien zu Maschinen und Kategorien
- Machine to Machine Relation
- Einbindung der bestehenden Remote Anwendungen und des Maschinen Monitoring Systems
- Firmen und Kontakte für die ganze Wertschöpfungskette (Stammhäuser, Tochtergesellschaften, Distributoren und Kunden)
- Schnittstellen zu SAP
- QR-Codes auf Maschinen oder Bauteilen

## Eingesetzte Lösung

- Portal4Industry

«Mit unserem eService lassen sich diverse Vorgänge wesentlich effizienter gestalten als bisher. Dies erleichtert die Abwicklung von Service-Fällen im Tagesgeschäft und erhöht die Verfügbarkeit unserer Maschinen.»

Renzo Davatz, CEO  
NETSTAL Maschinen AG

## Nutzen für NETSTAL

- Erhebliche Produktivitätssteigerung bei der Abwicklung des kompletten Ersatzteilgeschäfts
- Zeitersparnis beim Handling von Tickets sowohl intern als auch bei den Kunden, Agenten, Distributoren und Tochtergesellschaften
- Erhöhte Kundenbindung durch Self-Service (24/7, weltweit)
- Hohe Akzeptanz der Lösung, da alle Funktionen im gleichen Portal abgebildet werden
- Effizienzsteigerung dank rascher Kommunikation (Time to market)



## NETSTAL Maschinen AG

NETSTAL zählt zu den weltweit führenden Herstellern von Maschinen und Anlagen für die Produktion und Verarbeitung von Kunststoff und Gummi. Das Leistungsspektrum von NETSTAL deckt die komplette Technologie in der Spritzgieß-, Extrusions- und Reaktionstechnik ab. Im High Performance Segment überzeugt NETSTAL seine Kunden unter der Produktmarke Netstal mit kontinuierlichen Innovationsleistungen, digitalen Servicelösungen sowie effizienten und leistungsstarken Technologieansätzen, vor allem für die Getränke-, Verpackungs- und Medizintechnikbranche.

### Zahlen und Fakten zum Unternehmen

**Gegründet:** 1857 (als Maschinenfabrik, Eisen- & Messinggiesserei Ulrich Rietmann & Cie.)

**Branche:** Maschinenbau (Spritzgussmaschinen)

**Standort:** Konzernzentrale in München (DE), Hauptzentrale NETSTAL Maschinen AG

**Anzahl Mitarbeitende:** ca. 530



[www.netstal.com](http://www.netstal.com)

## online

Online Consulting AG

CH-9500 Wil

[www.online.ch](http://www.online.ch)

Telefon +41 71 913 31 31

Online P4I GmbH

DE-71034 Böblingen

Online Solutions Sp. z o.o.

PL-51-162 Wrocław