

2025-10-22: Technologietag Maschinenbau

Portale als zentrale Drehscheibe



Portale und das ideale Kundenerlebnis

Digitale Sichtbarkeit & Interaktion

Zentraler Kundenhub

Self-Services

Digitaler Service und After-Sales

Omnichannel Kommunikation Transparente
Customer Journey

Ansprechbarkeit / Erreichbarkeit

Digitale Angebotsstrecken

Konfiguration - sicher und erlebbar machen

Persönliche Ansprache, spezifisches Marketing

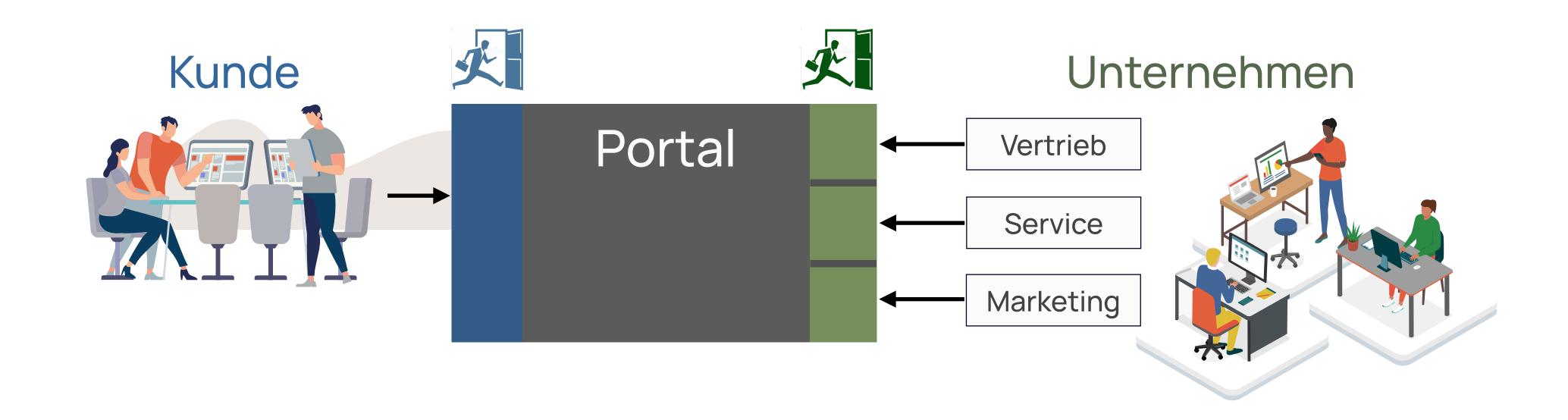
Intelligente
Datenintegration

Maschinen Live-Daten

Proaktive Wartung

Maschinen Lifecycle => Portal => Shop





Portal-Typen

Interne Portale

Intranet
Mitarbeiterportale
IT-Tickets
HR-Zugang
Reiseplaner

Externe Portale

Kundenportal
OEM-Portal
Partnerportal
Einkaufsportal
Projektzugang für
Partner

Hybride Portale

Vertriebsportal Serviceportal

...



Portal-Beispiele

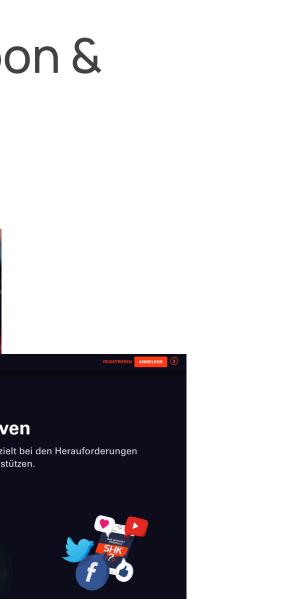




Komplette interne
 Portalstruktur
 (Gelbe Engel ... ADAC e.V.)

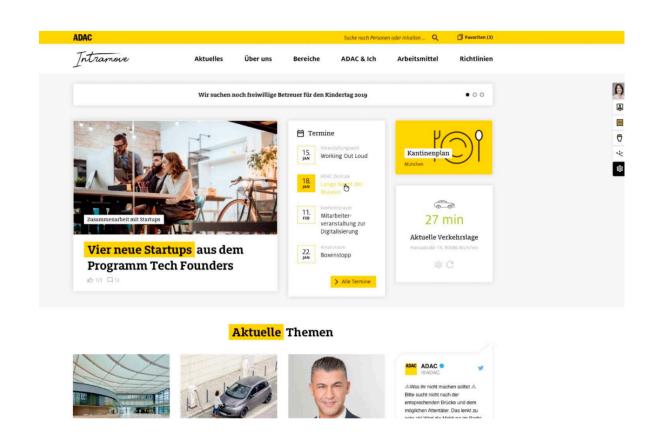


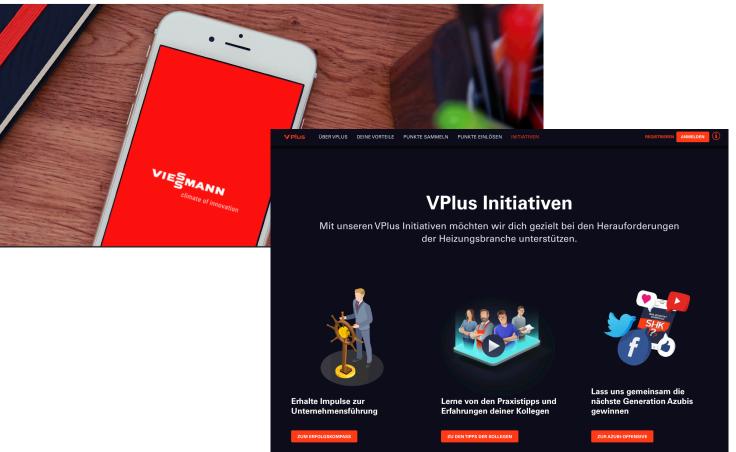
- u.a. Portal / App VPlus Bonusprogramm für Installateure
- Umfangreiches Coupon & Rabattsystem

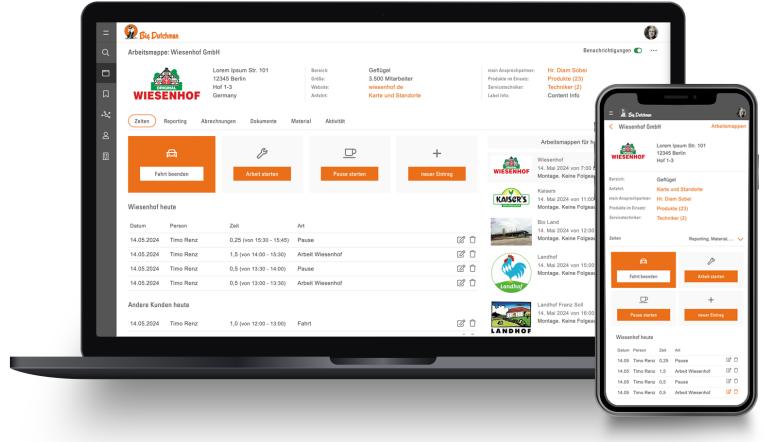




- Global genutztes
 Vertriebsportal
- In Arbeit: Serviceportal



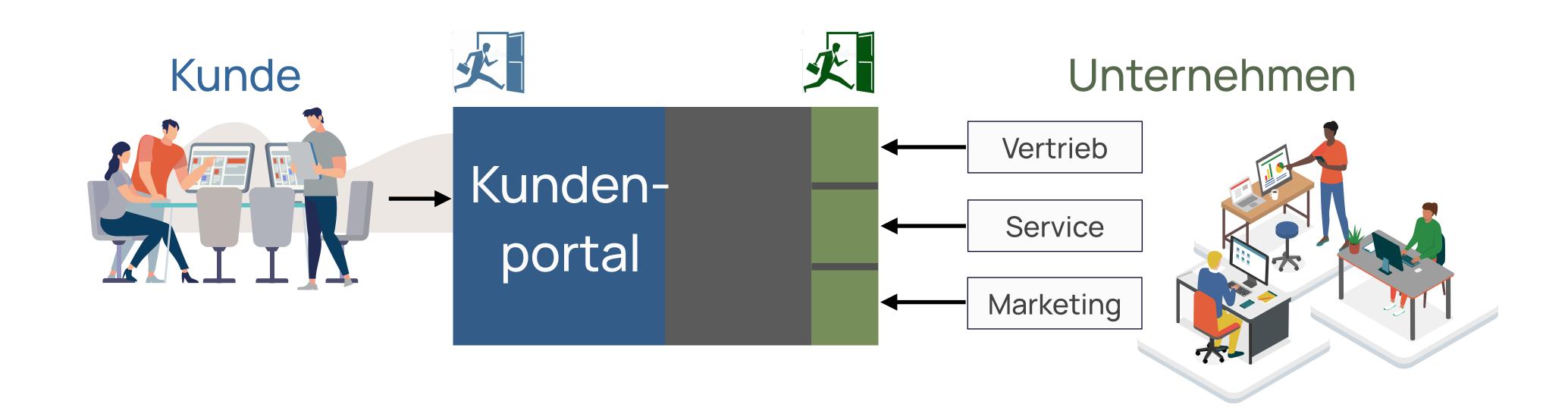






AGENDA

1 Kundenportal



- Zentraler Zugangspunkts für Kunden Self-Services, wie Bestellungen, Supportanfragen, Dokumentenaustausch oder Vertragsverwaltung
- Geschützte Online-Plattform, rund um die Uhr, personalisierte Informationen, Dienstleistungen und Kommunikationsmöglichkeiten





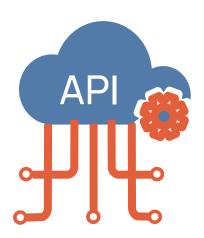
Informationsbereitstellung, einfache und transparente Kommunikation

- Self-Service
- Ein gemeinsame Blick von Kunden- und Unternehmensseite auf einen Geschäftsvorgang
- Weniger zu bearbeitende Anfragen Entlastung der Fachabteilungen



Eigenständiges und kostengünstiges Customizing

• Erweiterung der Portalfunktionalität durch den Kunden möglich - Reduzierte Folgekosten



Technologie - Nutzerverhalten / Daten erfassen und Anbindung Subsysteme

- Auswertbarkeit des Nutzerverhaltens = > Personalisierte Ansprache und Verbesserung
- Bereitstellung von Daten aus darunter liegenden Software-Bausteinen als Backend (z.B. CRM)



Mobiler Zugriff und sichere Zusammenarbeit (Smartphone, Tablet)

Authentifizierung und Personalisierung, rechtlich geschützter Raum, abgesichertes System





AGENDA

- 1 Kundenportal
- 2 Portalzugang

Kundensituation

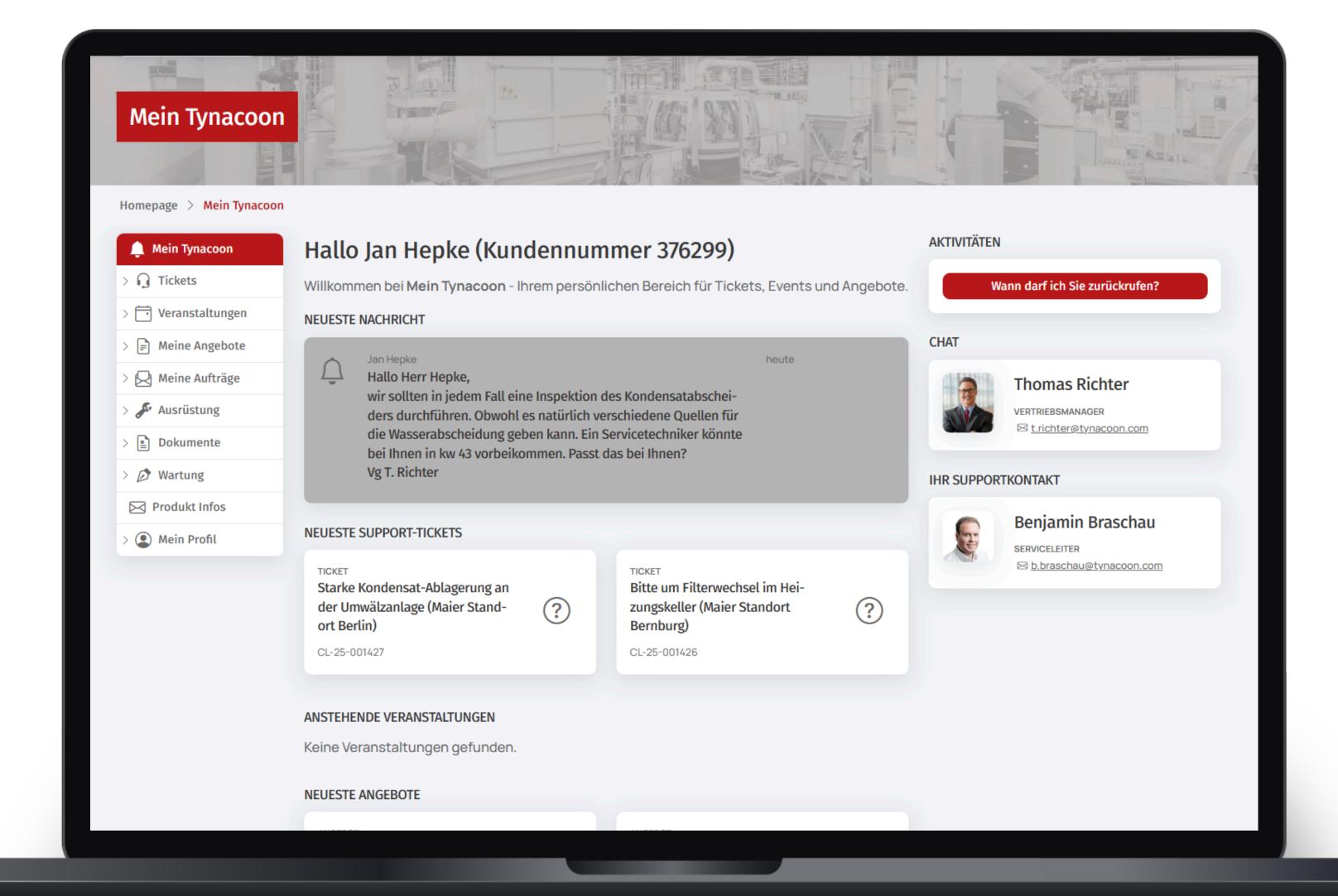
- Jan Hepke (Instandhaltung Maier Schmiertechnik GmbH)
 - Betreuung des Maschinenparks und Instandhaltung (u.a. auch Belüftungsanlagen Fa. Tynacoon in Berlin und andere Standorte)



- Herr Hepke plant eine Neuanschaffung einer Tynacoon Belüftungsanlage für einen weiteren Standort
 - Aufruf des Tynacoon Portals, um sich das zurückliegende Angebot anzuschauen und aktuellen Ansprechpartner zu finden



Tynacoon Portalzugang Herr Hepke





Kundenportal-Funktionen

Standardportal Portal-Anmeldung, Login Meine Veranstaltungen Tickets, Serviceanfrage Rückruf, Chat, Meine Produkte Meine Ansprechpartner Terminanfrage Kunde Verträge, Abonnements Dokumentenbibliothek Produktempfehlungen Feedback, Fragebogen Bonusprogramm Produktkonfigurator FAQ, Community, Blog Ersatzteile Training, Wartung, Pflege Rechnungen

