

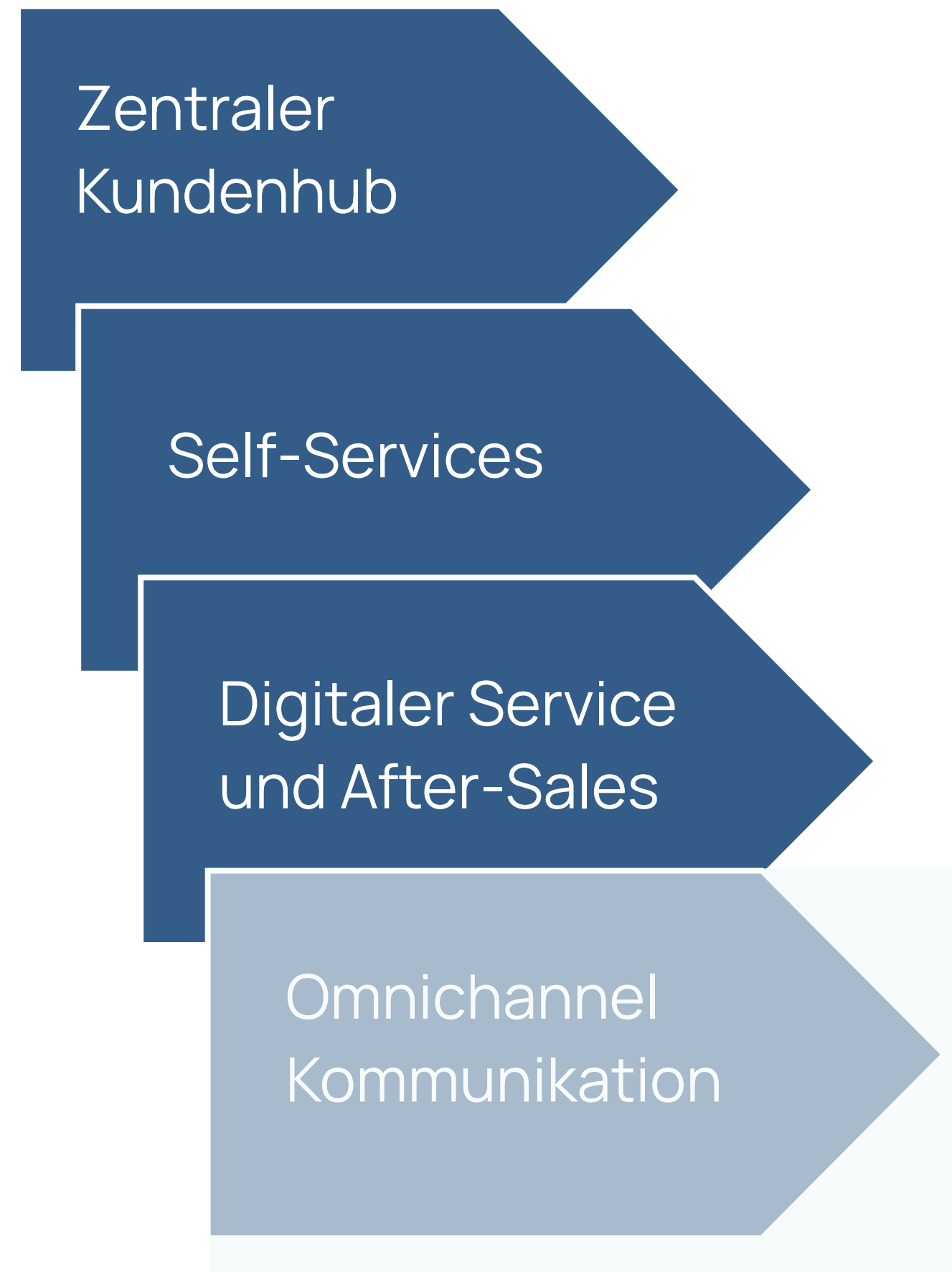
2025-10-22: Technologietag Maschinenbau

Portale als zentrale Drehscheibe

Jan Hepke

Portale und das ideale Kundenerlebnis

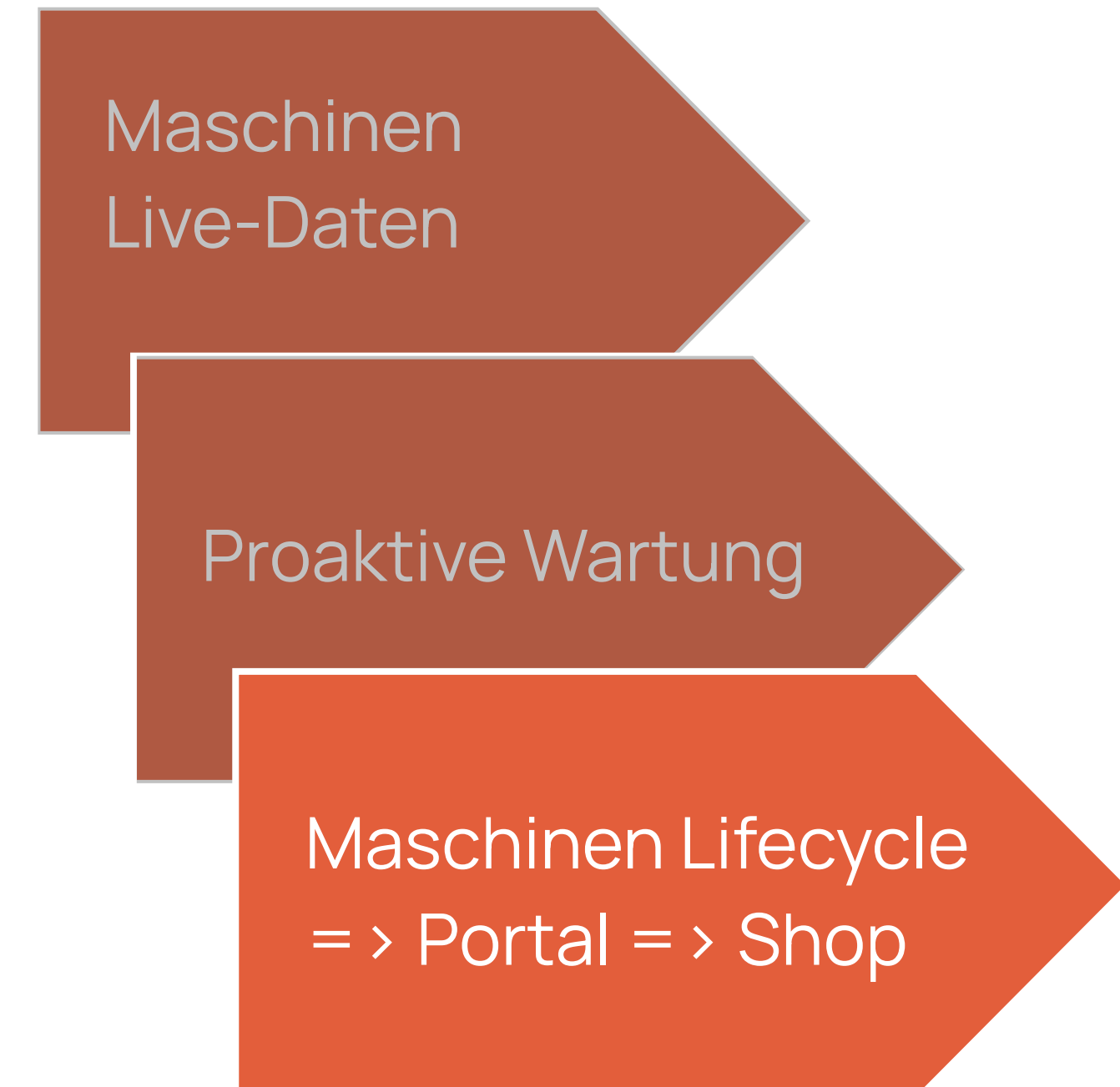
Digitale Sichtbarkeit & Interaktion

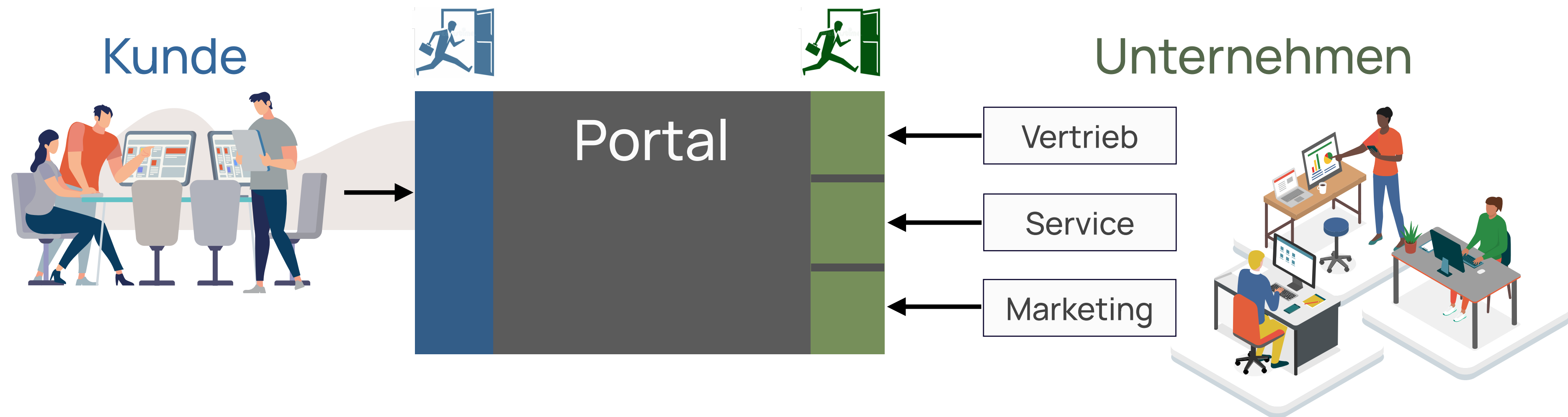


Transparente Customer Journey



Intelligente Datenintegration





Portal-Typen

Interne Portale

Intranet
Mitarbeiterportale
IT-Tickets
HR-Zugang
Reiseplaner
...

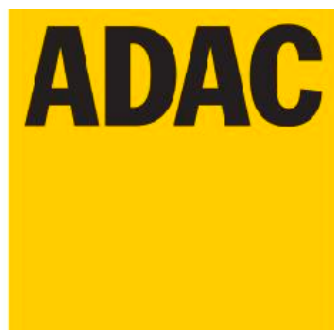
Externe Portale

Kundenportal
OEM-Portal
Partnerportal
Einkaufsportal
Projektzugang für Partner
...

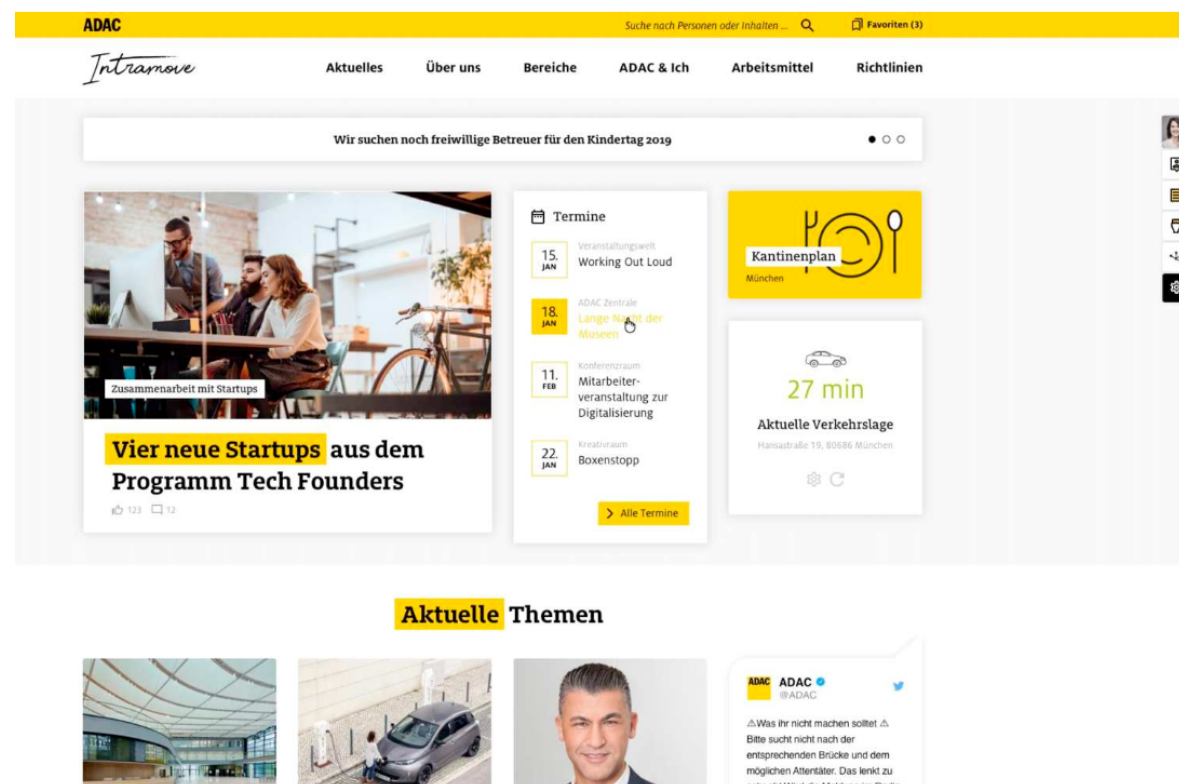
Hybride Portale

Vertriebsportal
Serviceportal
...

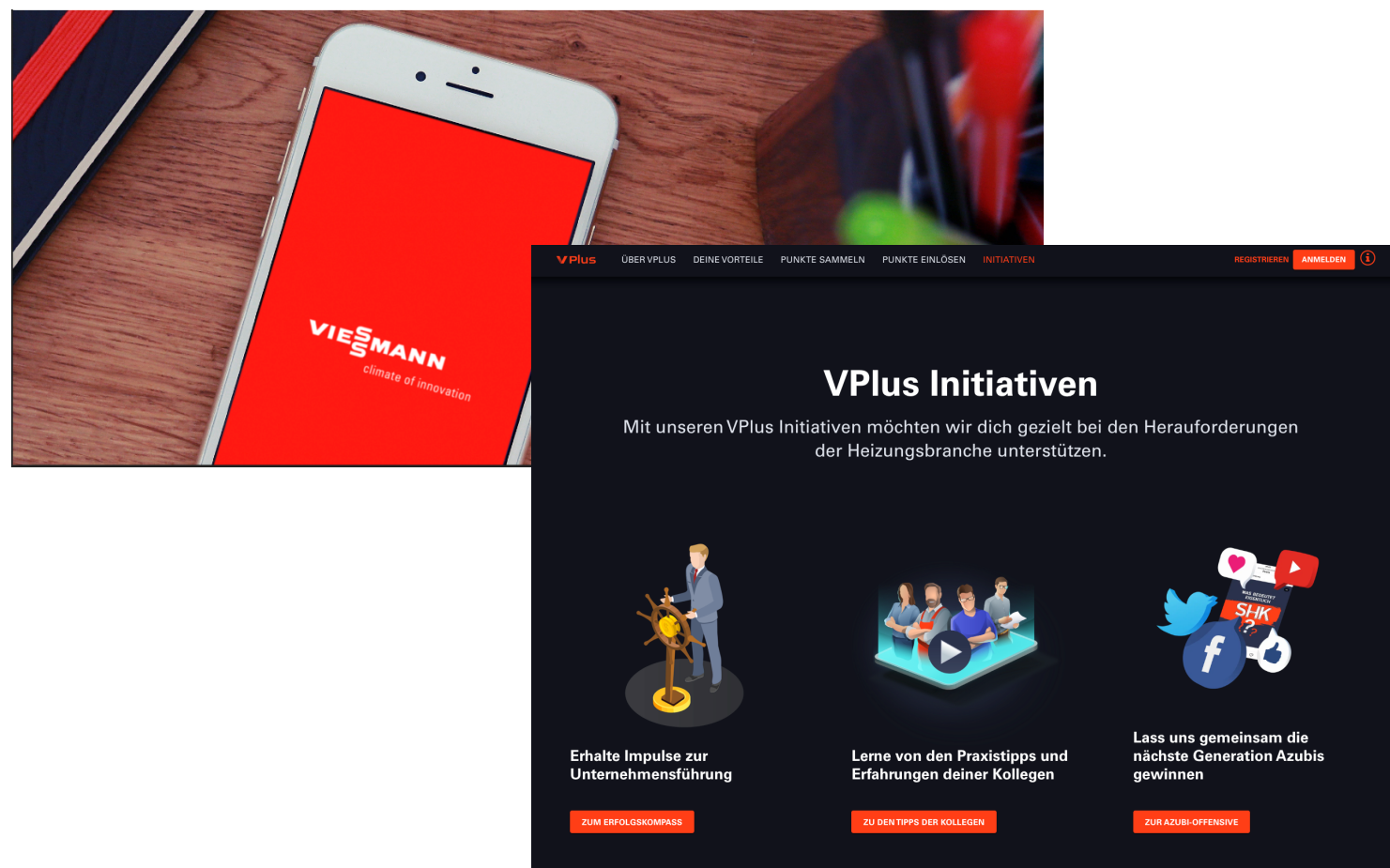
Portal-Beispiele



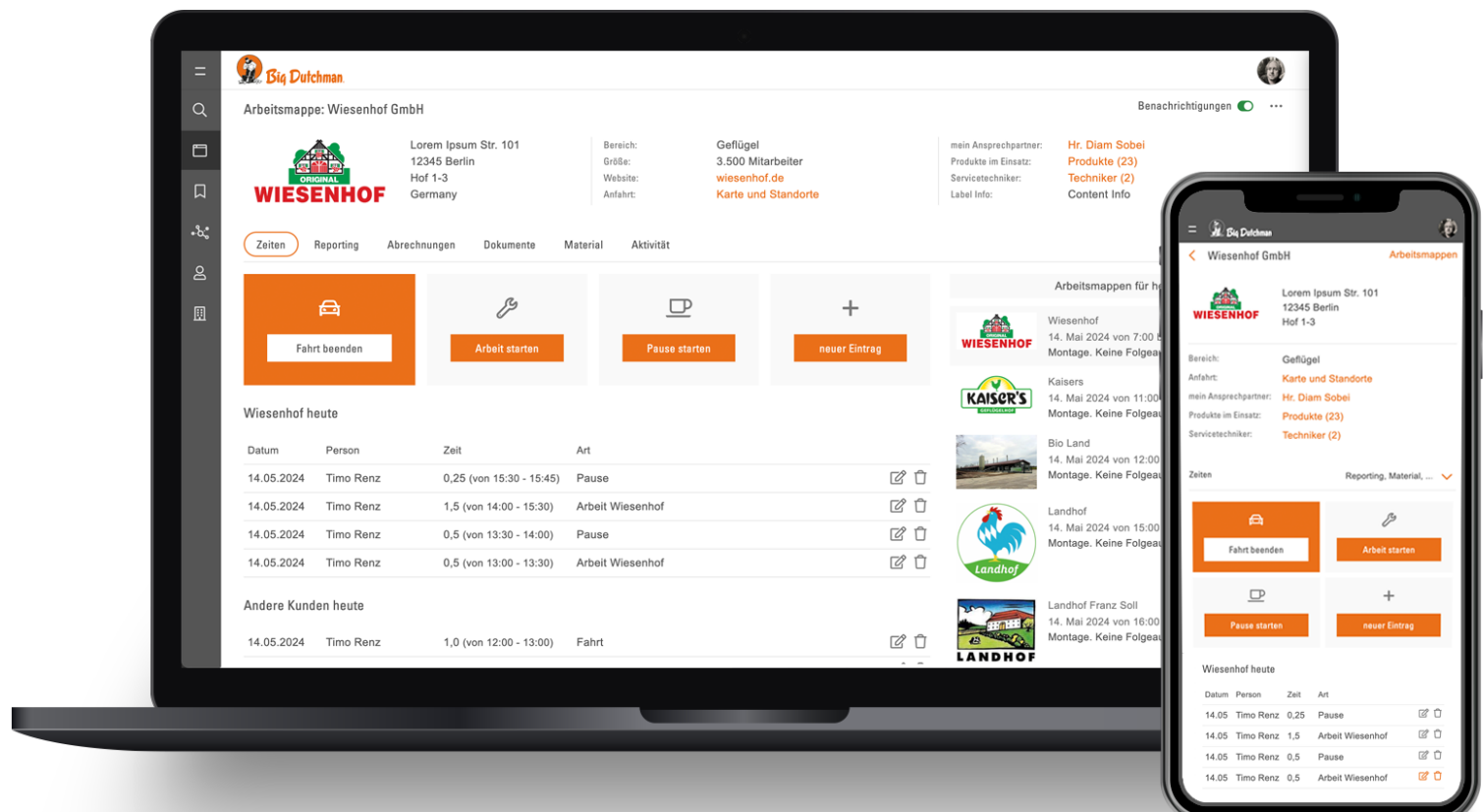
- Komplette interne Portalstruktur (Gelbe Engel ... ADAC e.V.)



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

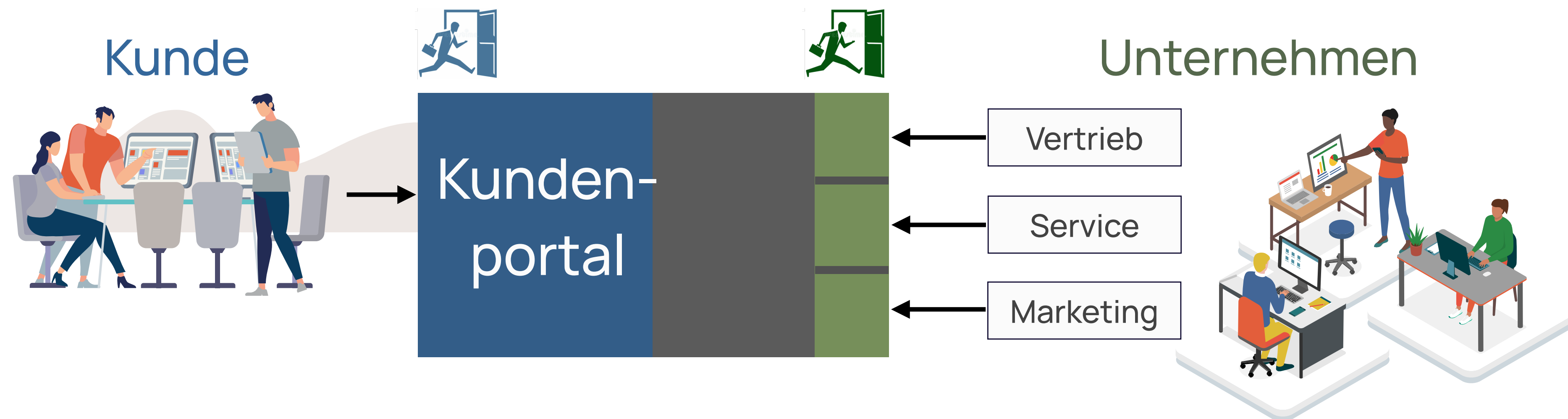


- Global genutztes Vertriebsportal
- In Arbeit: Serviceportal



AGENDA

1 Kundenportal



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



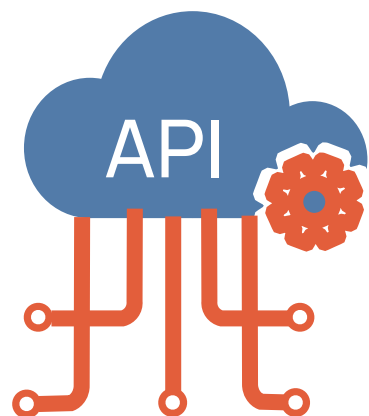
Informationsbereitstellung, einfache und transparente Kommunikation

- **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

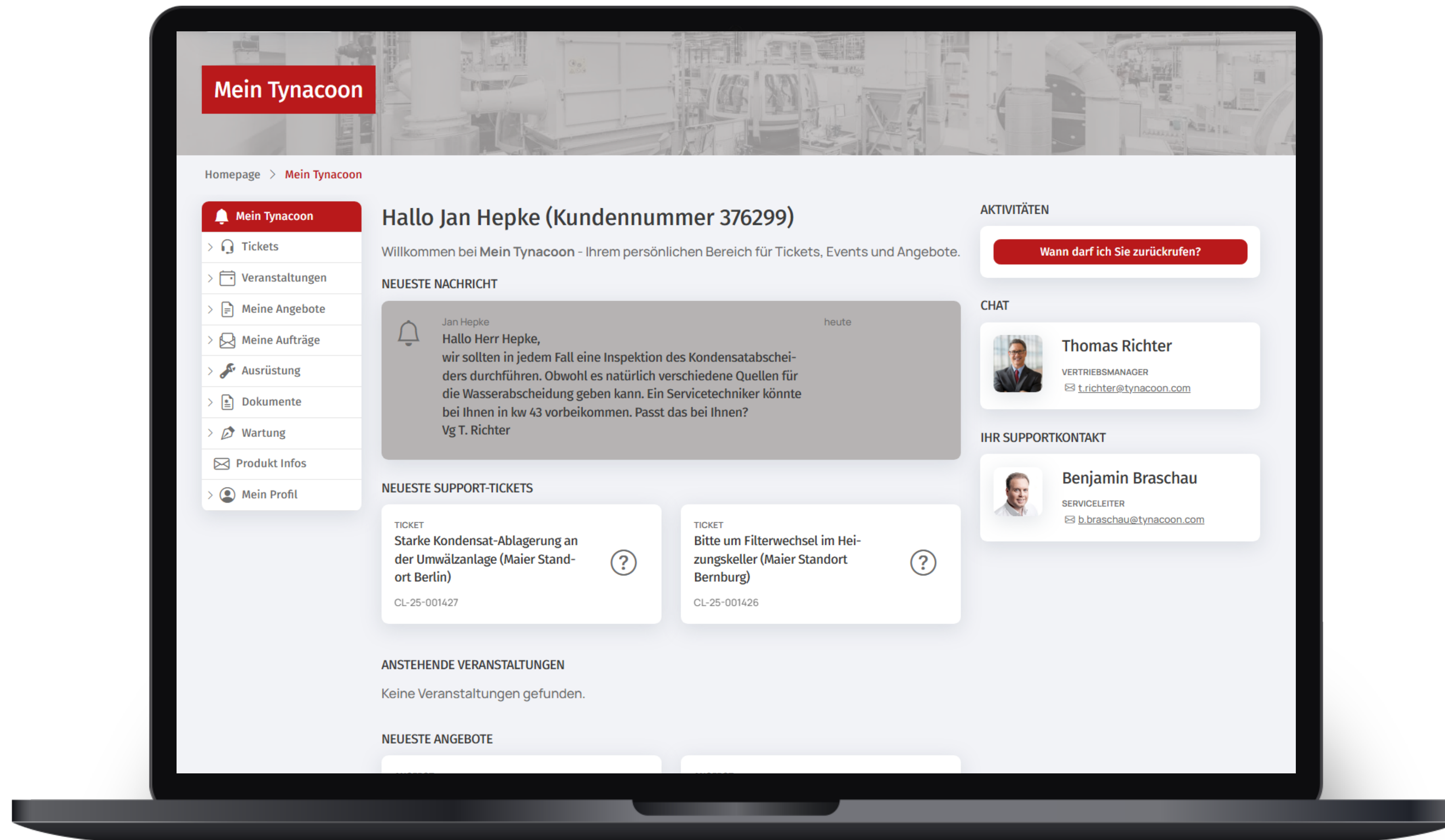
Kundensituation

- **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

Live Demo



Kundenportal-Funktionen

