

CASE STUDY

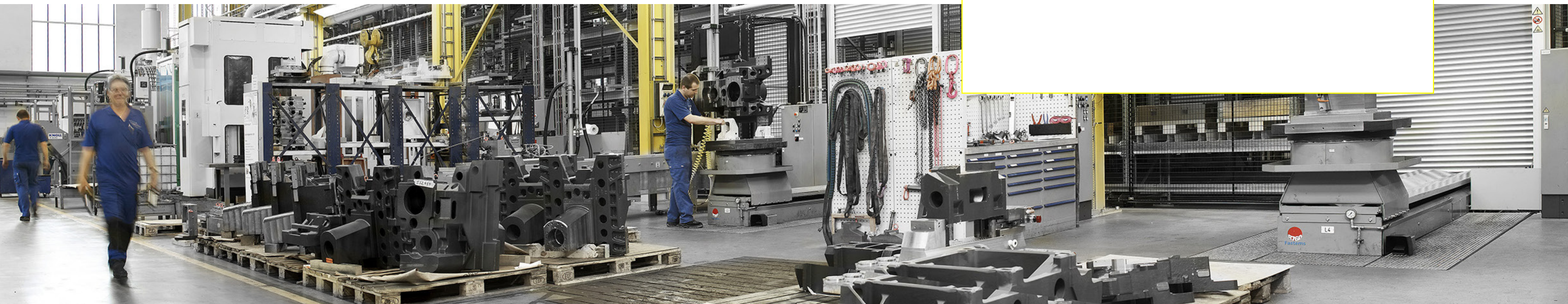
SPANNENDES ERSATZTEILMANAGEMENT

Maschinen checken, Ersatzteile identifizieren, Support-Tickets einsehen – im *myHeller* Kundenportal stehen die Anwender im Mittelpunkt.

Auf die Maschinen von HELLER ist Verlass. Die Bearbeitungszentren für dynamisches Zerspanen treiben die Produktion in vielen Branchen voran. Mit dabei sind die Automobilindustrie, die Energietechnik, die Luft- und Raumfahrt sowie der Werkzeug- und Formenbau. Die Service-Qualität bei HELLER ist dabei genauso überzeugend wie die Maschinen. Lifetime Partnership – so lautet das Versprechen von HELLER. Mit dem neuen Kundenportal *myHeller* ist das Unternehmen jetzt jederzeit erreichbar und rückt noch näher an die Kunden heran.

HELLER

Unternehmen:	HELLER Services GmbH
Branche:	Anlagen- und Maschinenbau
Produkte:	CNC-Werkzeugmaschinen // Fertigungssysteme // Automationssysteme // Dienstleistungen
Mitarbeiter:	ca. 2.600 (HELLER Gruppe 2021)
Sitz:	Nürtingen // Deutschland
Projekt:	SAP Commerce Cloud
Projektlaufzeit:	8 Monate





Die Ausgangssituation

Vor über 128 Jahren gründete der damals 25-jährige Hermann Heller die gleichnamige Handelsgesellschaft. Einige Jahre später startete sein Unternehmen die Produktion von Maschinen wie Sägeblattschärfmaschinen und Gewinde-schneidapparate. Sein Bruder Ernst Heller – Kaufmann von Beruf – stieg kurz daraufhin ein.

Bis heute ist die Heller Maschinenfabrik ein Familienunternehmen. Das Stammwerk in Nürtingen ist auch die Unternehmenszentrale.

Inzwischen agiert die HELLER Gruppe weltweit. Insgesamt gehören 30 Service- und Vertriebsniederlassungen sowie 5 weitere marktnahe Produktionsstätten in Deutschland, Großbritannien, den USA, Brasilien und China zum Maschinenbauer.

Für Kunden aus unterschiedlichen Branchen stellt HELLER Bearbeitungszentren für das Zerspanen her. Im Portfolio befinden sich außerdem maßgeschneiderte Sonder- und Prozessmaschinen, intelligente Automationslösungen sowie Beschichtungsmodule.

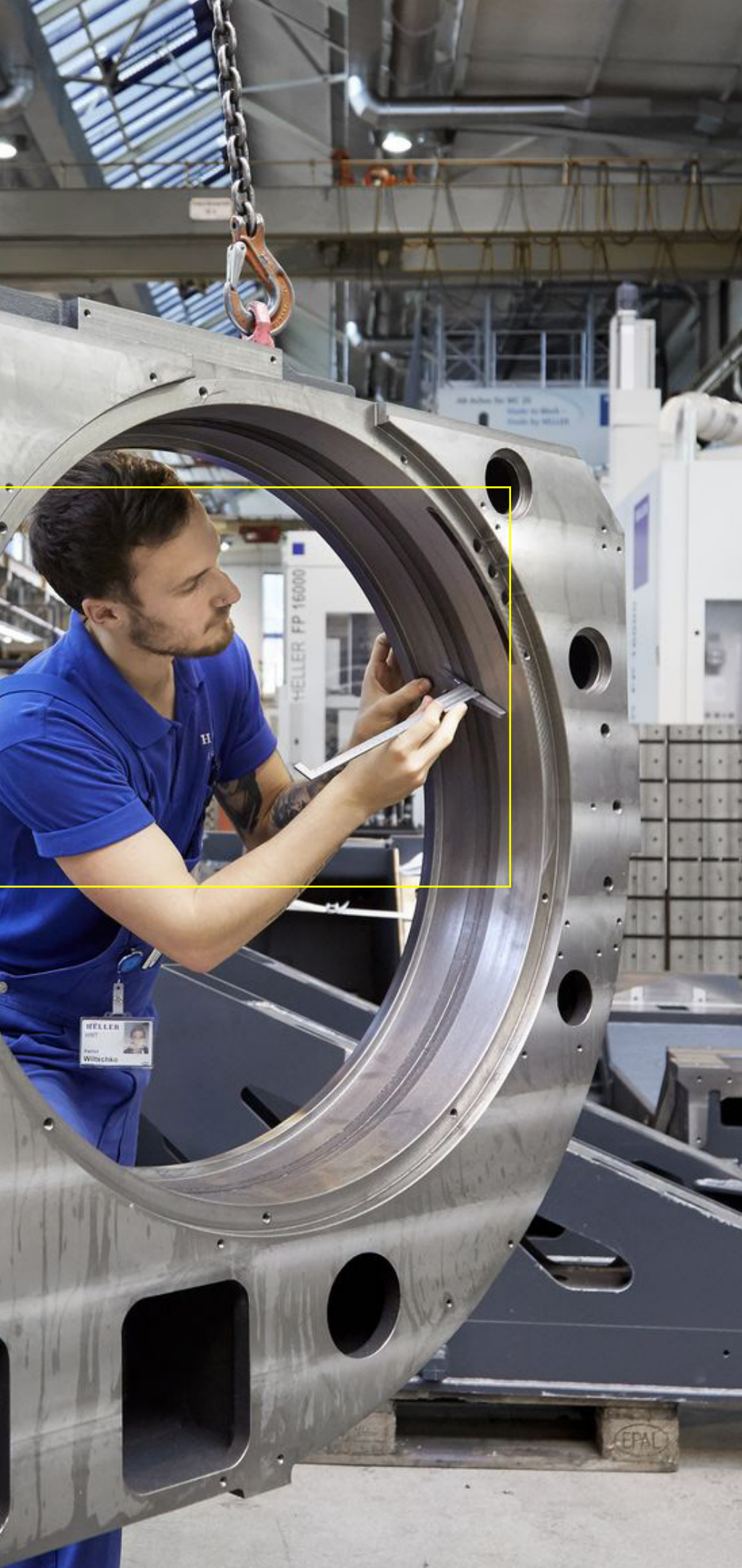
Qualität und Präzision gehen bei HELLER Hand in Hand. Das gilt sowohl für die Maschinen als auch für den Service. Über 40.000 Ersatzteile sind zu jedem Zeitpunkt ab Lager verfügbar.

Kunden melden sich häufig per Telefon und über E-Mail, um gemeinsam mit HELLER die richtigen Teile zu identifizieren. Herausragender Service hat für das 2600 Mitarbeiter starke Familienunternehmen einen besonders hohen Stellenwert.

Ein neues Kundenportal soll die Customer Experience aufs nächste Level bringen.

Die Ziele: Relevante Informationen jederzeit verfügbar machen, effiziente Kommunikation ermöglichen und die Ersatzteilbestellung vereinfachen.





02

Das Projekt

Die ersten Schritte Richtung Kundenportal waren für HELLER die Auswahl der idealen Lösung und des passenden Implementierungspartners. Nach kurzem Überlegen fiel die Entscheidung auf die SAP Commerce Cloud.

Bei HELLER erfolgt die Ressourcenplanung bereits unternehmensweit mit SAP. Das ERP ist daher mit den wichtigsten Daten versorgt. Außerdem ist die SAP Commerce Cloud erweiterbar und liefert eine optimale Grundlage zur Umsetzung neuer Ideen – ein klarer Vorteil für Maschinenbauer mit spezifischen Anforderungen.

In Bezug auf die externe Expertise überzeugte die All for One Customer Experience.

Die Top-Benefits: Eigenentwicklungen, die auf dem SAP Standard aufbauen wie der Equipment Viewer und eine vielversprechende Erfolgsbilanz bei Projekten im Maschinenwesen.

Was das neue Kundenportal leisten soll, weiß HELLER genau. Kunden sollen innerhalb kürzester Zeit und mit wenig Aufwand anhand übersichtlicher 3D-Modelle zu den passenden Teilen finden. Und diese anschließend mit wenigen Klicks bestellen.

Darüber hinaus ist die Darstellung der Maschinen wichtig. Die Möglichkeit, Service-Tickets über das Portal anzulegen, darf auch nicht fehlen.

Das On-Premises-ERP wurde über die Cloud Integration angebunden. Als Frontend-Oberfläche dient das Headless SAP Spartacus.

Vom ersten Meeting bis zum Go-live vergingen insgesamt nur 8 Monate – und das fertige Kundenportal kann sich sehen lassen.

PEOPLE



UNS IST DIE PARTNERSCHAFTLICHE ZUSAMMENARBEIT MIT KUNDEN UND DIENSTLEISTERN BESONDERS WICHTIG. MIT DER ALL FOR ONE CUSTOMER EXPERIENCE HABEN WIR EINEN ENTWICKLUNGSPARTNER GEFUNDEN, DER DIESE WERTE TEILT UND FÜR UNSER PROJEKT DIE FACHLICHE EXPERTISE MITBRINGT.

DR. GERD SCHÖLLHAMMER, GESCHÄFTSFÜHRER DER HELLER SERVICES GMBH

03

Die Ergebnisse

Im neuen Portal haben Kunden Zugriff auf viele nützliche Funktionen und Kontaktmöglichkeiten. Besonders praktisch: Über die Navigation gelangen sie schnell zu einer Übersicht all ihrer HELLER Maschinen.

Anwender, die Maschinen erweitern oder verbessern wollen, navigieren gleich weiter zum Nachrüstungsfinder. Dort werden vielfältige und innovative Möglichkeiten angezeigt. Kleiner CXBonus: Namen und Standorte in der Maschinenansicht legen die Kunden selbst fest.

Dadurch wissen alle eingeloggten Mitarbeiter, die das Portal nutzen, um welche Maschine es sich handelt und wo sie steht.

Der Ersatzteilfinder im *myHeller* Kundenportal kann ebenfalls über die Maschinenansicht aufgerufen werden. Kunden gelangen so direkt zum Maschinenabbild und von dort aus geht es über die 3D-Modelle oder Stücklisten zum richtigen Bereich. Die Bestellung erfolgt gleich im Anschluss.

Fehlbestellungen werden dadurch stark reduziert.

Auch die Servicemitarbeiter bei HELLER werden entlastet.

Wenn etwas nicht nach Plan verläuft, haben Nutzer die Möglichkeit, über die Maschinenansicht ein Ticket zu öffnen und, bei Bedarf, Dokumente anzuhängen. Der Verlauf bleibt auf unbegrenzte Dauer sichtbar. Das gilt auch für die Bestellhistorie im Portal.

Mit dem neuen Kundenportal ist HELLER so rund um die Uhr verfügbar und bringt die Customer Experience aufs nächste Level.



KONKRET



ERSATZTEILFINDER

Die Ersatzteilfindung und Bestellung läuft mit dem Equipment Viewer effizient und simpel ab. Fehlbestellungen werden reduziert und der Innendienst entlastet.



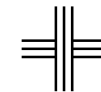
NACHRÜSTUNG

Mit nur einem Mausklick bietet *myHeller* den Kunden vielfältige und innovative Optionen zur Weiterentwicklung ihrer Bestandsmaschinen.



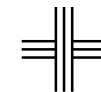
MASCHINENANSICHT

Kunden erhalten eine komplette Übersicht ihrer HELLER Maschinen und können von dort aus zur Dokumentation oder zu den Ersatzteilen navigieren.



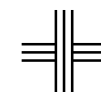
TRANSPARENZ

Kunden sehen all ihre Support-Tickets und deren Status. Auch abgeschlossene Fälle bleiben sichtbar. Die Bestellhistorie bietet zusätzliche Transparenz.



KUNDENNÄHE

myHeller ist 24/7 für die Kunden da und bietet Informationen sowie Handlungsmöglichkeiten. Das ist vor allem für Betriebe mit Schichtdienst ein großer Vorteil.



SKALIERBARKEIT

Kündigen sich bald Digitale Zwillinge an? Kein Problem. Die Lösung ist skalierbar und wächst mit den Anforderungen. Das bedeutet viel Platz für neue Ideen.

TIPPS

01 DIE GRÖSSTEN HERAUSFORDERUNGEN:

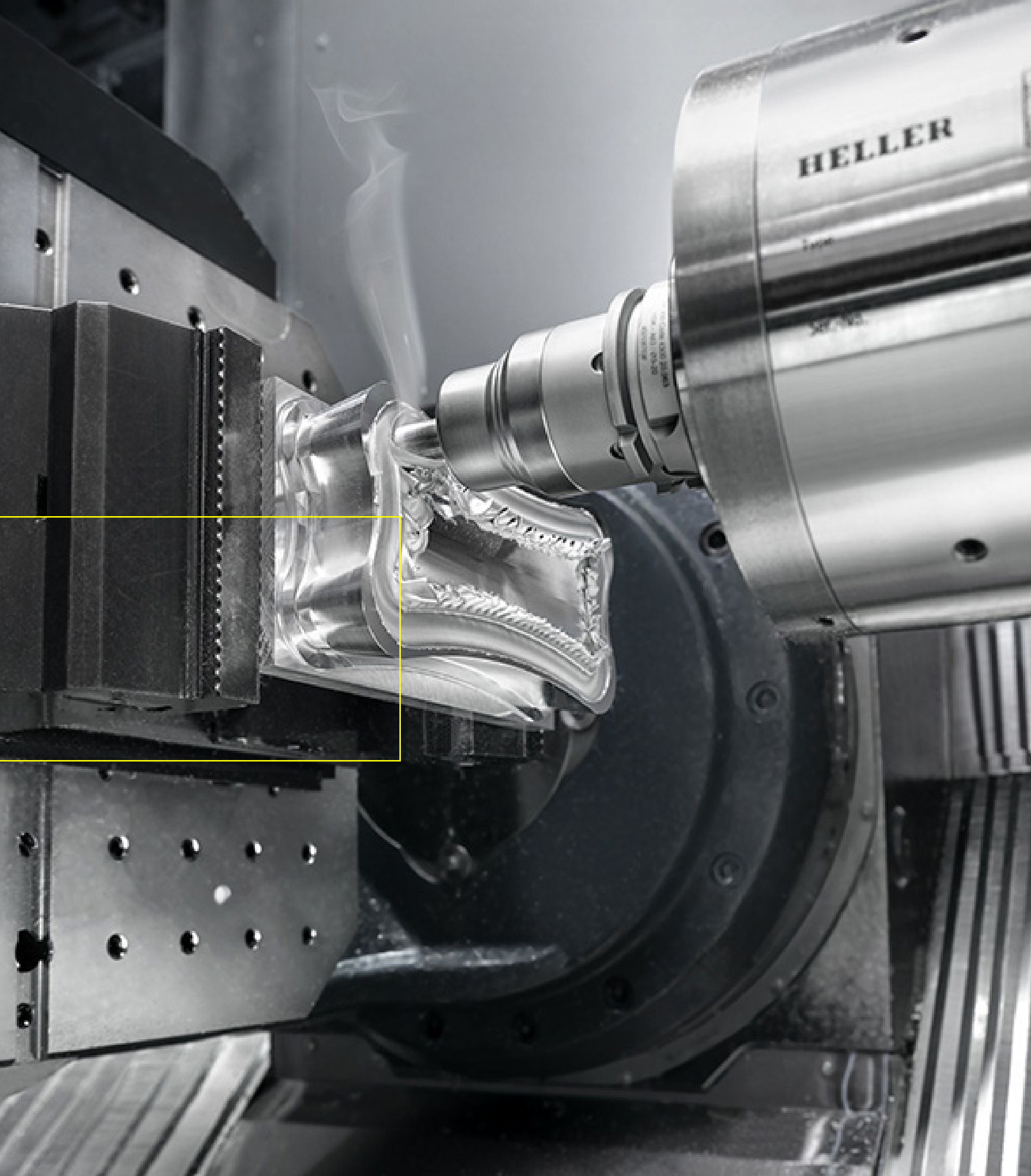
- 3D-Bilder für die schnelle Darstellung im Equipment Viewer abspecken.
- Entwicklung der perfekten Strategie zur Datenmigration.

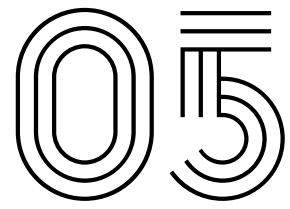
02 DIE WICHTIGSTEN LEKTIONEN:

- Bei der Wahl der passenden Lösung ruhig schon weit in die Zukunft denken. Weitblick lohnt sich.
- Cloud-Lösungen passen auch zu lokalen ERP-Systemen.

03 DIE WESENTLICHEN ERFOLGSFAKTOREN:

- Partnerschaftliche Zusammenarbeit des gesamten Projekt-Teams
- Skalierbare Cloud-Lösung, die auch in Zukunft mitwächst und aktuell bleibt.





Die Ansprechpartner

ALL FOR ONE CUSTOMER EXPERIENCE

Kaiserswerther Straße 115
D-40880 Ratingen

Johannes Preiß
Director Sales

T +43 316 42 410 054 31
johannes.preiss@all-for-one.com

HELLER SERVICES GMBH

Gebrüder-Heller-Straße 15
72622 Nürtingen

