

Unsere Einführungspakete im Überblick

Smartes Kunden- & Serviceportal

Der Accelerator für den Maschinenbau mit umfangreichen digitalen Features rund um Ersatzteil- und Maschinenmanagement für mehr Umsatz und nachhaltige Kundenbeziehungen.

Menschen, Daten & Maschinen

Investitionen in E-Commerce und neue digitale Geschäftsmodelle sind absolut im Trend. Wir stellen Ihnen mögliche Einstiegsszenarien für Ihr Unternehmen vor und zeigen auf, welchen Mehrwert Kunden- und Serviceportale insbesondere für die Fertigungsindustrie bereithalten – und wie die Digitalisierung die Beziehung von Mensch & Maschine auf ein neues Level hebt.

Vorteile für Ihre Kunden

+ Generation Mobile Only

Das Smartphone ist immer dabei. Unsere Pakete schaffen exakt jene Umgebung, die Ihre Kunden im Geschäftsalltag erwarten: eine zentrale Plattform, mobil und rund um die Uhr erreichbar.

+ Nie wieder das falsche Ersatzteil

Wir kennen die Anforderungen der Branche und setzen einen klaren Fokus auf Ersatzteil- und Maschinenmanagement sowie auf die Bereitstellung von Informationen und Services.

+ Absolute Kundenzentrierung

All unsere Pakete haben den Kunden und seine Bedürfnisse im Blick. Als Experten für Customer Experience gestalten wir B2B-Portale, die Nutzen und Nutzerfreundlichkeit verbinden.

Ihr Weg zum digitalen Erfolg

Mit unseren Paketen BASIC, STANDARD und PREMIUM auf Basis von SAP Commerce Cloud gestalten Sie ein leistungsstarkes B2B-Portal, das sich nahtlos in Ihr ERP integriert und Ihr Unternehmen mit schlanken Geschäftsprozessen und attraktiven After-Sales-Services vom Wettbewerb abhebt.

Drei Gründe für ein Kunden- und Serviceportal

1. Service is King

Self-Services, Chatbots, intelligente Ersatzteilidentifikation, smartes Maschinenmanagement oder Condition Monitoring – digitalen Services sind keine Grenzen gesetzt. Wir begleiten Sie auf Ihrem Weg zu mehr Kundenzufriedenheit und gesteigerter Kundenbindung.

2. Umsatz steigern

Sichern Sie sich wiederkehrende Umsätze dank attraktiver After-Sales-Prozesse und identifizieren Sie Potenziale für Cross- und Upselling. Wir unterstützen Sie in der Entwicklung neuer digitaler Services rund um Ihre Maschinen und Anlagen, um Ihr Business voranzutreiben.

3. Prozesskosten senken

Digitale Prozesse sparen Zeit & Geld! Begeistern Sie Ihre Kunden etwa mit schnellen Remote-Services, denen auch eine Pandemie nichts anhaben kann. Der Clou: Sie leisten damit einen relevanten Beitrag zur Reduktion reisebedingter CO2-Emissionen – digitale Transformation at its best!

Basic

B2B-Portal & Webshop

In 3 Monaten zur Experience Plattform

Unser Basispaket vereint den etablierten SAP-Standard von SAP Commerce Cloud und gängigen B2B-Funktionen mit innovativen All for One Customer Experience-Lösungen. Hier trifft nahtlose Integration auf hohe Usability. Ihr Kundenportal wird zum verlängerten Arm des ERP-Systems und zur zentralen Schnittstelle zu Ihren Kunden.

Prozessoptimierung für Marketing, Sales & Service

Unternehmensauftritt: Insbesondere im Ersatzteil-geschäft sehen sich Marketing- und Produktverantwortliche mit einem enormen Produktportfolio konfrontiert. Unser Paket sorgt mit attraktiven Features und nahtloser ERP-Anbindung für die unkomplizierte Verwaltung, Aktualisierung und Bereitstellung sämtlicher Medienobjekte vom Produktdatenblatt über technische Zeichnungen bis zu Marketing-Abbildungen oder -Videos.

Prozessoptimierung & Umsatzsteigerung: Ein gut aufgestelltes Kunden- und Serviceportal schafft nicht nur Mehrwerte auf Kundenseite – auch Ihr Innendienst profitiert davon und kann die frei gewordenen Ressourcen gewinnbringend in das nächste Kundengespräch stecken.

Wettbewerbsvorteil Serviceausrichtung: Hinterlegte Self-Services und Workflows sowie die hohe Nutzerfreundlichkeit sorgen für eine ideale Customer Experience auf ganzer Linie und damit für ein wesentliches Unterscheidungsmerkmal im Wettbewerb. In Zeiten von sinkender Kundenloyalität hat exzellenter Service absolute Priorität!

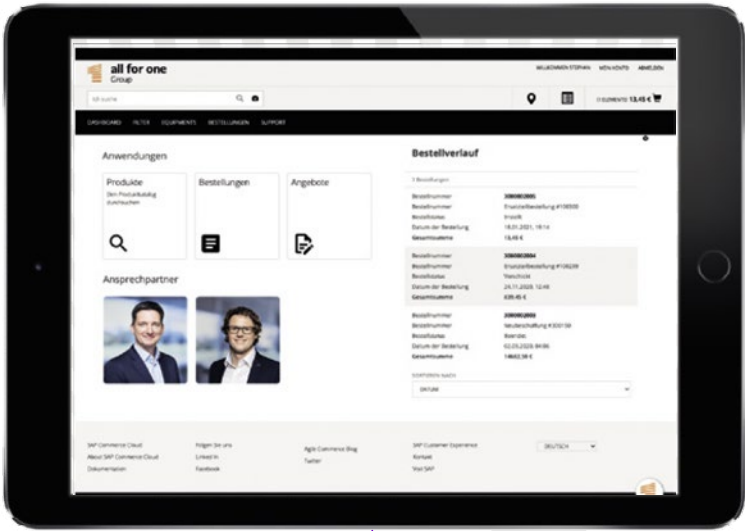
Jetzt kostenlos Infogespräch zum Basispaket anfordern!

Vom Webshop zur Portallösung One-Stop-Shop & 24/7-Services für Ihre Kunden

Umfassende Self-Services
Mit wenigen Klicks Aufträge einsehen, Rechnungen abrufen oder Angebote einholen – Hilfe zur Selbsthilfe sorgt für mehr Transparenz und gesteigerte Kundenzufriedenheit.

Optimierte Ressourcen
Das B2B-Portal als erste Anlaufstelle für Fragen zu Ihren Produkten und Services. Entlasten Sie Ihren Innendienst von Routinetätigkeiten und spielen Sie Ihr Team frei für komplexe Kundenanliegen.

Smarter Auftritt
Ihre Kunden sind mobil – Ihr Webshop sollte es auch sein. Mit responsivem und intuitivem Design setzen Sie Ihre Produkte auf Smartphone, Tablet & Co ins richtige Licht.



Starker Umsatz
Zufriedene Kunden kommen wieder – ein attraktiver Ersatzteilshop und innovative digitale Services sichern wiederkehrende Umsätze im After Sales und ebnen den Weg für Cross- und Upselling.

Topaktuelle Inhalte
Veraltete Produktinformationen sind ein No-Go. Mit dem All for One Customer Experience Media Management halten Sie sämtliche Medienobjekte mühelos auf dem neuesten Stand.

Einmalige Einkaufserlebnisse
Passen Sie Workflows oder Berechtigungen an die Bedürfnisse Ihrer Kunden an und begeistern Sie mit schlanken Geschäftsprozessen.

Standard

Ersatzteilmanager & Serviceportal

Information ist alles –
Synchronität ist Pflicht!

Mit dem All for One Customer Experience Equipment Viewer erweitern Sie Ihre Plattform um smartes Ersatzteilmanagement von der Identifikation bis zur Bestellung und bündeln mit der Digitalen Maschinenakte wertvolles Wissen zu Ihren Maschinen und Assets. Ein Ticketportal sowie umfassende Servicedokumentationen runden dieses Paket ab.

Erstlösungsrate steigern und Kundenerlebnis verbessern

Eine Gesamtsicht auf die Maschine ermöglichen:

Instandhalter haben mit der Digitalen Maschinenakte das große Ganze im Blick und können die Maschine in ihre Einzelteile zerlegen. Dafür wählen Sie zwischen dem klassischen Navigationsbaum sowie 2D- und 3D-Modellen. Dazugehörige Anleitungen oder weiterführende Dokumente sind nur einen Klick entfernt.

Unterstützung im Servicefall:

Anwender oder Techniker wiederum erwarten konkrete Unterstützung in der Problemfindung. Mit der Serviceakte haben Sie sämtliche abgeschlossene sowie offene Tickets im Blick und können bei Bedarf weitere Hilfe über das Ticketportal anfordern. Gerne ergänzen wir dieses Paket um Remote Service-Angebote oder einen Servicebot.

Den kürzesten Weg zum Ersatzteil bieten: Mechaniker müssen im konkreten Servicefall schnell das gesuchte Equipment identifizieren und nutzen dafür den All for One Customer Experience Equipment Viewer, der auch eine direkte Ersatzteilbestellung unterstützt. Das bestellte Ersatzteil wird automatisch registriert und das Portal aktualisiert. Auf Wunsch bieten wir hier Offlinefunktionalitäten sowie KI-gestützte Ersatzteilidentifikation an!

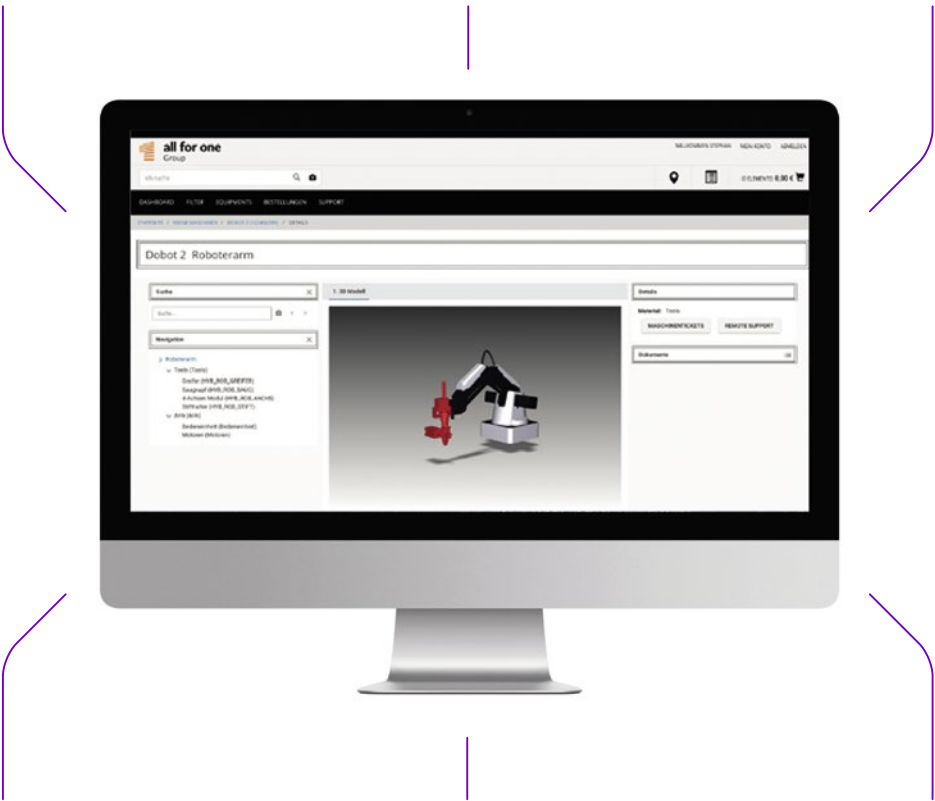
Jetzt kostenloses Infogespräch zum Basispaket anfordern!

Ersatzteilmanagement leicht gemacht das rundumsorglos Paket für Wartung und Instandhaltung

Top informiert
Betriebsanleitung oder technisches Datenblatt gesucht? Über die Dateiansicht sind sämtliche begleitenden Dokumente nur einen Klick entfernt.

Lückenlose Dokumentation
Die gesamte Maschinenhistorie einsehen. Die Service-Akte ist die ideale Ergänzung zu Ihrer digitalen Maschinenakte und bildet sämtliche geleisteten Services und offene Tickets ab.

Rasche Hilfe
Eine Plattform für alle Fälle: das Ticketportal gewährleistet die unkomplizierte Anlage und Verwaltung von Tickets direkt im Kundenportal.



Schnell gefunde
Einfache Navigation steht bei uns an erster Stelle: Egal ob Fotoupload, Stichwortsuche oder hierarchischer Navigationsbaum – hier gelangen Ihre Kunden mühelos zum gesuchten Ersatzteil.

Sofort bestellen
Über den Equipment Viewer navigieren Sie direkt in der Maschinenzzeichnung zum gesuchten Ersatzteil und lösen über hinterlegte Hotspots direkt eine Bestellung aus! Der Digitale Zwilling als 2D- / 3D-Modell!

Volle Transparenz
Mit der Digitalen Maschinenakte Dokumentationen von Ein- und Ausbauten an Maschinen & Assets zentral und vor allem digital ablegen und wertvolles Wissen für Wartung und Instandhaltung orts- und zeitunabhängig bereitstellen.

Premium

Maschinenmanager & Wissensdatenbank

Für den effektiven Einsatz Ihrer Maschinen und Anlagen

Maschinendaten in Echtzeit abbilden und auswerten. Mit dem Premiumpaket vernetzen wir Ihre Maschinen im Feld und ebnen den Weg für innovative digitale Services. Die Wissensdatenbank ergänzt dieses Abbild mit dem All for One Customer Experience Media Download Portal und sorgt für schnelle Verfügbarkeit und Abrufbarkeit von Informationen.

Wertvolle IoT-Daten nutzbar machen

Höchste Anlagenverfügbarkeit: Sie ermöglichen die sinnvolle und effektive Vernetzung Ihrer Maschinen – Ihr Kunde entscheidet, wie er seine Maschinen strukturiert haben will und welche IoT-Daten er bevorzugt beobachten möchte. Mit dem Premiumpaket setzen Sie zudem wertvolle Maßnahmen zur Reduktion von Stillstandszeiten. Mit dem Digitalen Zwilling bilden Sie sämtliche Maschinendaten in Echtzeit ab und nutzen die Auswertung für innovative digitale Services wie Condition Monitoring.

Smart starten, später ausbauen: Unser Angebot lässt sich analog zu Ihrer digitalen Strategie um zahlreiche digitale Services erweitern – von Predictive Maintenance bis zur Erschließung neuer Geschäftsmodelle wie Machine-as-a-Service. Der Einstieg in die Welt des IoT steht Ihnen noch bevor? Gern unterstützen wir Sie auf Ihrem Weg in die digitale Transformation!

Jetzt kostenloses Infogespräch zum Basispaket anfordern!

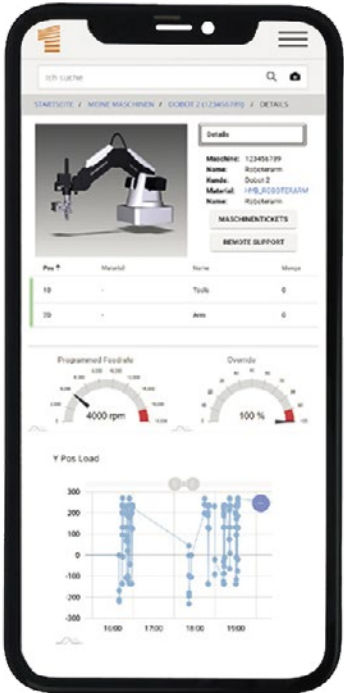
Wissen ist wertvoll: Mit den Paketen Basic & Standard setzen wir bereits hohe Maßstäbe an umfassendes Wissensmanagement. Im Premiumpaket gehen wir noch einen Schritt weiter und ergänzen das Angebot um das All for One Customer Experience Media Download Portal. Diese Eigenentwicklung stellt zusammen mit dem All for One Customer Experience Media Download Portal die perfekte Erweiterung zum SAP Standard für die Verwaltung und Bereitstellung von Medienobjekten dar.

Industrie 4.0 mit dem digitalen Zwilling innovative Impulse setzen

Individuelle Anpassungen
Das Portal passt sich Ihren Kunden an: in der Maschinenübersicht lassen sich Maschinen unkompliziert als Favoriten kennzeichnen, einem Standort zuordnen oder auch umbenennen.

Uneingeschränkte Mobilität
Mobile first! Sämtliche Services sind über mobile Endgeräte abrufbar.

Einfache Auswertung
Die Auswertung von Maschinendaten und die Analyse von Fertigungsverfahren schaffen eine hochmoderne Industrie 4.0 Umgebung und ermöglicht es Ihren Kunden Optimierungspotenzial zu identifizieren.



Condition Monitoring
Welche Meldungen wurden zuletzt abgesetzt? Welcher Job läuft gerade auf der Maschine und wie hat sie in einem bestimmten Zeitraum performt? Echtzeitdaten lassen eventuelle Fertigungsmängel frühzeitig erkennen.

Wissen abrufen
Wer zigtausende Maschinen und Anlagen im Feld betreut, muss auf ein effizientes Wissensmanagement vertrauen können. Über das All for One Customer Experience Media Downloadportal sind sämtliche relevanten Dokumente direkt aus dem ERP System abrufbar und können unkompliziert bereitgestellt werden.

Umfassende Visualisierung
Die IoT-basierte Erfassung und Visualisierung von relevanten Maschinendaten gibt Auskunft über Zustand und Auslastung der Maschinen. Der Digitale Zwilling eröffnet eine Vielzahl an innovativen Services!

Kunden- & Serviceportal Pakete

Mit SAP Commerce Cloud Omnichannel-Erlebnisse umsetzen und mit der ERP-Integration Geschäftsprozesse synchronisieren. Wählen Sie aus drei verschiedenen Paketgrößen und passen Sie diese mit unseren individuellen Erweiterungen an Ihre Bedürfnisse an.

Umfang	Basic B2B-Portal & Webshop	Standard Ersatzteilmanager & Serviceportal	Premium Maschinenmanager & Wissensdatenbank
Online-Shop	●	●	●
Medienmanagement	●	●	●
Self-Services	●	●	●
Ersatzteilmanager	●	●	●
Digitale Maschinenakte	●	●	●
Ticketportal	●	●	●
Service-Akte	●	●	●
Maschinenmanager	●	●	●
Wissensdatenbank	●	●	●
Dauer* Ab-Preis**	3 Monate 259.000 EUR	6 Monate 349.000 EUR	10 Monate 399.000 EUR

optionale Erweiterungen / Preis auf Anfrage***

Web2Print	○	○	○
Produktkonfiguration	○	○	○
Chatbot	○	○	○
Remote Support	○	○	○
Translation Management	○	○	○
Equipment Viewer Offline App		○	○
Ersatzteilidentifikation mit KI		○	○
IoT-Connector			○

*Implementierungszeit **Implementierungskosten inkl. Kosten für All for One CX Softwarelizenzen *** kontaktieren Sie uns für nähere Informationen

Ihr Weg zum digitalen Kunden- und Serviceportal

Smarte Service- und Maitenanceprozesse auf Basis von SAP Commerce Cloud



Kostenloses Erstgespräch

Kein E-Commerce-Projekt gleicht dem anderen, und das ist gut so. Gerne stellen wir die Pakete und zusätzliche Erweiterungen in einem unverbindlichen Erstgespräch im Detail vor und sprechen über Ihre konkreten Anforderungen.

Demo-Termin

Das Projekt greifbar machen. Im nächsten Schritt präsentieren wir eine Demo vor Ihren Entscheidungsträgern und gehen auf detaillierte Fragestellungen und Prozessanforderungen ein.

Workshop

In einem Anforderungsworkshop entwickeln wir ein Szenario, welches auf die individuellen Bedarfe Ihres Unternehmens eingeht und Ihre Kunden in den Mittelpunkt rückt.

Angebotslegung & Projektstart

Die innovative Projektmethodik von All for One Customer Experience ist der Garant für eine präzise Projektplanung und -durchführung in Time and Budget.



Sie haben Fragen zu den Paketen? Gerne erstelle ich ein auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Angebot oder lasse Ihnen Informationen zu Kundenreferenzen zukommen. Mein Tipp für Sie vorab: In unserer [Websession-Serie](#) stellen wir spannende Kundenprojekte vor!

Thomas Tenbieg, Inside Sales
T +49 210 29425619
thomas.tenbieg@all-for-one.com

All for One Customer Experience GmbH

An der RaumFabrik 33a
D-76227 Karlsruhe

☎ +49 721 60 280-0

✉ office.cx@all-for-one.com

all-for-one.com