GRÜNDERGESCHICHTE

Ich habe Herstellerportale gebaut. Deshalb weiß ich, wo sie enden.

Wie mich mehr als 20 Jahre Arbeit an digitalen Verbindungen zwischen Unternehmen zu einer einfachen Frage geführt haben: Warum braucht ein Werk für jede Maschine ein eigenes Portal?

Gerd Bart · Gründer und Geschäftsführer, Transaction-Network · etwa 7 Minuten Lesezeit



Es gibt Erkenntnisse, die sich nicht aus einem Buch lernen lassen. Sie entstehen nur, wenn man lange genug dieselbe Frage stellt: in unterschiedlichen Branchen, mit unterschiedlichen Kunden, unter unterschiedlichem Druck. Ich habe mehr als 20 Jahre gebraucht, um eine solche Erkenntnis ganz zu verstehen. Als ich sie hatte, war klar, dass ich nicht mehr Berater bleiben konnte. Ich musste bauen.

Der rote Faden, den ich lange nicht gesehen habe

Wenn ich heute zurückschaue, war der rote Faden immer derselbe. Ich habe ihn nur lange nicht so klar gesehen.

1998 habe ich mit 22 Jahren meine erste Firma gegründet. Einen ausgefeilten Plan hatte ich nicht. Ich hatte gesehen, dass das Internet Unternehmen auf eine Art verbinden kann, die vorher nicht möglich war. Ich habe Websites gebaut, Intranets entwickelt und erste Redaktionssysteme für den Mittelstand geschrieben: für die Sparkasse Stockach, für Flesch Arbeitsbühnen und für Dutzende kleiner Unternehmen, die plötzlich digital erreichbar sein wollten. Im Hinterkopf immer dieselbe Frage: Wie bringe ich Unternehmen digital zusammen?

Danach hat sich diese Frage Jahr für Jahr geschärft. Bei living systems habe ich an dooyoo gearbeitet, einem der frühen digitalen Netzwerke in Deutschland, noch vor dem großen E-Commerce-Boom. Bei dmc, einem der führenden E-Commerce-Dienstleister des Landes, habe ich Onlineshops für MediaMarkt, Galeria Kaufhof, HSE24 und die größten Versandhändler Deutschlands verantwortet. Dort habe ich gelernt, was es heißt, wenn digitale Systeme echte Geschäfte zwischen Unternehmen tragen: in Echtzeit, verlässlich, jeden Tag unter echtem Druck.

Dann kam das SAP-Umfeld. Bei Sybit, einem SAP-Beratungshaus, war ich als Solution Principal Digital Business für die Strategien der Maschinenbaukunden verantwortlich. Mit Markus Jäckle und Matthias Maier, die heute bei Transaction-Network Produkt und Technik verantworten, habe ich dort sieben Jahre lang Kundenportale für führende Maschinenbauer entwickelt, darunter myBühler, MyMULTIVAC und KHS Connect. Es waren gute Portale. Die Kunden mochten sie.

Ich kenne ERP-Systeme, SAP-Einführungen und Software für den Außendienst aus hundert Projekten. Ich habe gesehen, was sie können und wo sie aufhören. Sie hören immer an derselben Stelle auf: an der Unternehmensgrenze.

> *SAP ordnet das Unternehmen, MES die Produktion, die Außendienstsoftware den Techniker. Der Service an der Maschine findet zwischen den Unternehmen statt. Genau dort hört jedes dieser Systeme auf.*

Jedes Portal endet beim eigenen Hersteller

Bei jedem Portal kam irgendwann derselbe Moment. Der Betreiber, für den wir es gebaut hatten, hat keine Maschinen von einem einzigen Hersteller. Er hat einen gewachsenen Maschinenpark von vielen Herstellern. Für jeden davon soll er sich in ein eigenes Portal einloggen, eine eigene Logik lernen und eigene Ansprechpartner pflegen. Bei neun Herstellern heißt das neun Zugänge, neun Shops und neun Wege zum richtigen Teil. Also greift er zum Telefon.

Wir haben die Portale immer wieder neu gebaut, jedes Projekt von vorn, dieselben Bausteine für den nächsten Kunden angepasst. Am Ende stand jedes Mal eine weitere Insel. Je mehr Hersteller ein eigenes Portal bauen, desto größer wird das Problem des Betreibers. Mehr Systeme lösen kein Inselproblem. Sie vermehren die Inseln.

Der Moment, der alles verändert hat

Den letzten Anstoß gab ein Strategieprojekt bei der Gerhard Schubert GmbH. Schubert baut Verpackungsmaschinen, hochpräzise und zuverlässig. Ich sollte die Digitalstrategie des Unternehmens entwickeln, eine Aufgabe, die ich so ähnlich schon oft gemacht hatte. Doch Schubert hat eine Eigenheit, die auf den ersten Blick unscheinbar wirkt: Die Maschinen stehen immer am Ende einer Produktionslinie. Ob Schokolade, Käse, Medikamente oder Kosmetik, die Verpackung ist der letzte Schritt.

Was auch immer vorne in der Linie passiert, eine falsche Temperatur, eine Unregelmäßigkeit im Material, ein Abstimmungsproblem zwischen zwei Maschinen verschiedener Hersteller: Am Ende bekommt es die Verpackungsmaschine zu spüren. Sie stoppt, und mit ihr die ganze Linie. Die Schubert-Maschine hat dabei nicht versagt. Das Problem liegt zwischen den Unternehmen, und kein System ist dafür gebaut, dort einzugreifen.

Je tiefer ich hineinschaute, desto klarer wurde mir: Das lässt sich mit keinem besseren Portal lösen, mit keiner neuen App und mit keiner weiteren SAP-Anbindung. Die Lösung liegt außerhalb der Reichweite jedes einzelnen Unternehmens, weil sie zwischen den Unternehmen entstehen muss.

> *Das Problem gehört keinem. Es liegt zwischen den Unternehmen.*

Was in dieser Lücke passiert

Stellen Sie sich vor, Sie leiten die Instandhaltung eines Werks. Eine Maschine steht. Sie suchen das Handbuch, die Nummer der Hotline, das richtige Teil. Der Hersteller hat ein Portal, das Sie einmal im Monat öffnen, wenn überhaupt. Dazwischen liegen eine E-Mail, ein Telefon und viel Warten.

Jedes Mal, wenn eine Maschine steht und drei Parteien gleichzeitig telefonieren, um herauszufinden, wer zuständig ist, ist das diese Lücke. Jedes Mal, wenn ein Techniker vor einer Maschine steht, die sein Kollege schon dreimal repariert hat, und nicht weiß, was damals getan wurde, ist das diese Lücke. Jedes Ersatzteil, das per Telefon bestellt wird oder beim günstigsten Anbieter landet, weil keine Verbindung zur Maschine besteht, geht durch diese Lücke.

Sie ist unsichtbar, weil sie zwischen den Systemen liegt. Und sie trifft beide Seiten: Der Betreiber verliert Zeit, der Hersteller verliert den Kontakt zu seinen Maschinen und das Ersatzteilgeschäft, das ihm eigentlich zusteht.

Warum ich gegründet habe

Als mir das ganze Ausmaß dieser Lücke klar war, wusste ich: Ein weiteres Portal schließt sie nicht, auch kein gut standardisiertes. Solange man vom einzelnen Maschinenbauer aus denkt, baut man immer nur die nächste Insel. Man muss von der Maschine her denken.

2021 habe ich Transaction-Network gegründet. Damit habe ich die Frage beantwortet, die ich mir 1998 zum ersten Mal gestellt hatte, nur eine Ebene höher. Damals: Wie verbinde ich ein Unternehmen digital mit seinen Kunden? Heute: Wie arbeiten alle, die eine Maschine am Laufen halten, im selben Ablauf, egal von welchem Hersteller sie stammt?

Nach mehr als 20 Jahren hatte ich, was mir früher gefehlt hätte: genug Erfahrung, um das Problem in seiner ganzen Tiefe zu verstehen, genug Netzwerk, um die richtigen Partner zu finden, und genug Gelassenheit, um etwas zu bauen, das hält.

Was Transaction-Network heute ist

Eine Fabrik. Maschinen mehrerer Hersteller. In einem Konto.

Das ist der Kern. Der Betreiber führt alle seine Maschinen in einem Konto, auch die anderer Hersteller. Jeder Maschinenbauer bringt dorthin, was zu seiner Maschine gehört: Handbuch, Ersatzteile, Service. Steht eine Maschine, sieht jeder sofort, was los ist, wer hilft und welches Teil fehlt. Aus der Störung wird ein Auftrag mit allen Informationen und allen Beteiligten.

Bestehende Systeme bleiben erhalten. SAP, das Instandhaltungssystem, das Portal des Herstellers: Transaction-Network verbindet sie miteinander. Dazu kommt das Service Brain. Es kennt jede Maschine und lernt aus jeder Reparatur. Ich nenne das Ganze das Industrial Service Network.

Gerhard Schubert setzt Transaction-Network im After-Sales ein. UNITED GRINDING erhielt auf der EMO Hannover den CECIMO MTI Award 2025; in der ausgezeichneten Lösung liefert Transaction-Network das herstellerneutrale Kundenportal. 2023 wurde Transaction-Network mit dem Allianz Industrie 4.0 Award Baden-Württemberg ausgezeichnet. Heute sind 80.000 Maschinen registriert.

Was ich damit sagen will

Ich erzähle diese Geschichte, weil ich weiß, dass da draußen Menschen sitzen, bei Maschinenbauern und in Werken, die dasselbe spüren wie ich damals in jenem Strategieprojekt. Sie wissen, dass ihre Werkzeuge für eine Welt gebaut wurden, in der jeder nur seine eigene Seite ordnet. Und sie ahnen, dass der nächste Vorsprung im Service dort entsteht, wo Unternehmen zusammenarbeiten.

Wer das genauso sieht: Ich freue mich auf das Gespräch.

Gerd Bart
Gründer und Geschäftsführer, Transaction-Network
gerd.bart@transaction-network.com

ÜBER TRANSACTION-NETWORK

Die Transaction-Network GmbH & Co. KG wurde 2021 von Gerd Bart gegründet und hat ihren Sitz in Gottmadingen am Bodensee. Das Unternehmen entwickelt eine herstellerneutrale Service-Infrastruktur für die Industrie. Transaction-Network verbindet Maschinen unterschiedlicher Hersteller in einem gemeinsamen Netz: Eine Fabrik führt alle ihre Maschinen in einem Konto. Das vereinfacht die Zusammenarbeit zwischen Maschinenbauern, Maschinenbetreibern und Materiallieferanten. Bestehende Systeme bleiben erhalten und werden durch Transaction-Network miteinander verbunden. So lassen sich industrielle Serviceprozesse über Unternehmensgrenzen hinweg zentral organisieren und effizient abwickeln.