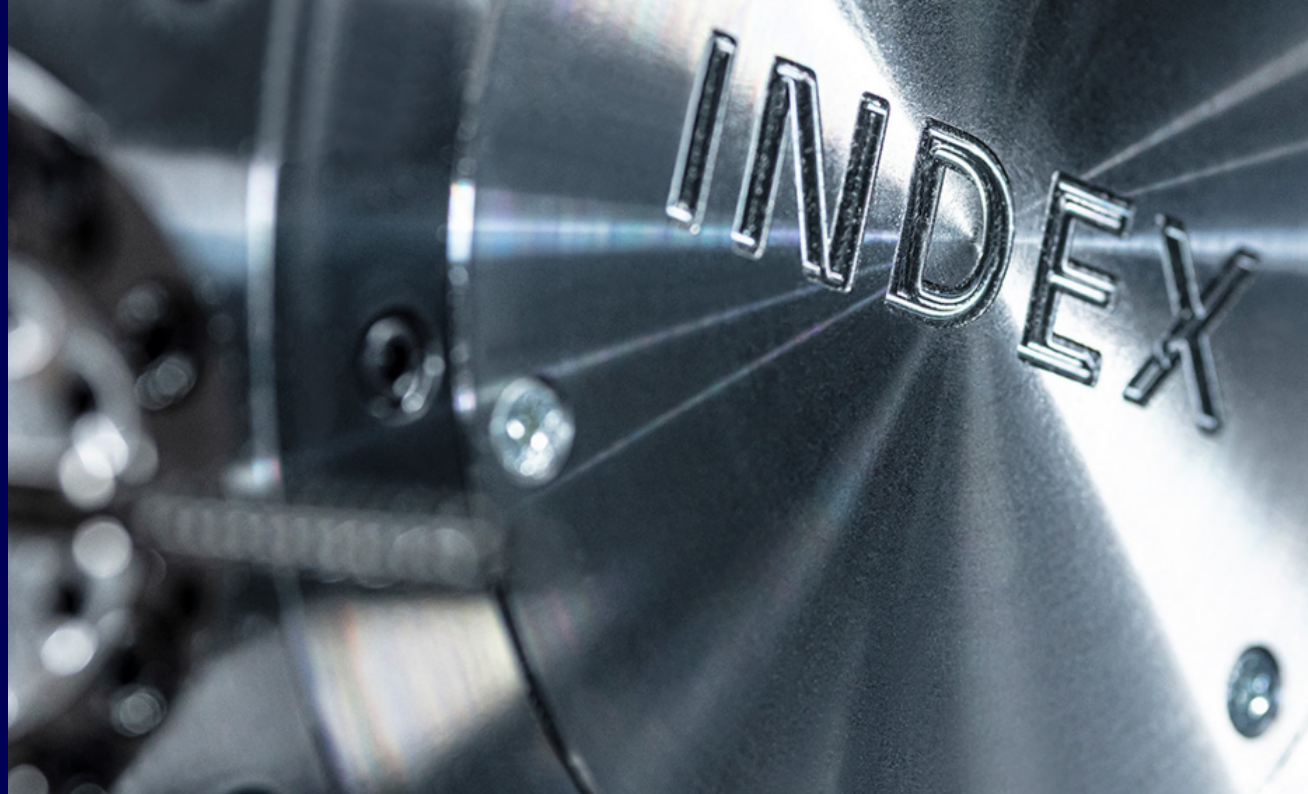




Success Story

Maschinen bauen können viele. INDEX baut Kundennähe. Digital.

Mit der iXworld schafft INDEX neue Services, mehr Transparenz und echten Mehrwert für Kunden.

INDEX

Maschinenbau trifft auf digitale Disruption

INDEX zählt zu den führenden Herstellern von CNC-Drehmaschinen - mit einer klaren Positionierung: höchste Präzision, maximale Zuverlässigkeit, kontinuierliche Innovation. Doch im digitalen Zeitalter verändern sich die Spielregeln. Maschinenqualität bleibt wichtig - reicht aber nicht mehr aus, um im internationalen Wettbewerb nachhaltig zu wachsen.

Kunden erwarten heute digitale Unterstützung entlang des gesamten Maschinenbetriebs: mehr Transparenz, effizientere Prozesse, kürzere Stillstände und bessere Planbarkeit. Genau hier setzte INDEX an - und entschied sich, gemeinsam mit SYBIT, für einen klaren Kurs: die eigenen, bewährten Spitzenprodukte gezielt digital zu ergänzen, um Kunden im Betrieb echten Mehrwert zu liefern.

Die Herausforderung: Wie lässt sich ein etabliertes Geschäftsmodell im Maschinenbau durch digitale Services erweitern?



Vier Handlungsfelder: Maschinenbetrieb neu denken – digital, effizient, vernetzt

Die eigentliche Herausforderung bestand nicht in der Digitalisierung an sich – sondern in der Frage, wie man sie so gestaltet, dass Kunden im Alltag konkret davon profitieren. Das heißt: Stillstände vermeiden, Abläufe optimieren und neue, digitale Umsatzpotenziale erschließen. Statt wie viele andere Wettbewerber nur auf die Maschine zu fokussieren, verfolgten INDEX und

SYBIT einen ganzheitlichen Ansatz:

„Wie können wir unsere Kunden dabei unterstützen, ihre Maschinen über den gesamten Lebenszyklus hinweg optimal zu nutzen?“

Daraus entstand in der Zusammenarbeit mit SYBIT ein konkretes Zielbild – fokussiert auf vier strategische Säulen:

1

Maschinenpark- verwaltung:

Kunden sollen jederzeit nachvollziehen können, in welchem Zustand sich ihre Maschinen befinden und welche Maßnahmen geplant sind.

2

Zustandskontrolle in Echtzeit:

Von der einfachen Statusanzeige bis zur intelligenten Alarmierung bei Abweichungen – Maschineninformationen sollten jederzeit und mobil abrufbar sein.

3

Effizienzsteigerung durch Transparenz:

Mithilfe von Nutzungsdaten und Performance-Kennzahlen sollen Optimierungspotenziale erkannt und Produktionszeiten realistisch kalkuliert werden.

4

Planbare Ferti- gung:

Digitale Einblicke in Maschinenverfügbarkeit und Prozessdaten sollen die Produktionsplanung flexibler und sicherer machen.

INDEX-Werke GmbH & Co. KG



Unternehmen: INDEX
Branche: Maschinenbau



Hauptsitz: Esslingen



~ 2.000 Mitarbeitende weltweit



513,5 Millionen Euro Umsatz in 2023



Eingesetzte Lösungen:
SAP Sales Cloud,
SAP Commerce Cloud

Dabei stand stets der konkrete Nutzen für den Kunden im Fokus: **schneller erkennen, schneller reagieren, schneller produzieren**. Die Besonderheit: INDEX wollte diese Services nicht als Bonus anbieten, sondern zu einem tragenden Bestandteil eines neuen Geschäftsmodells machen, das INDEX gemeinsam mit SYBIT Schritt für Schritt realisiert hat.

Ein neues Geschäftsmodell für die digitale Ära

Mit diesem ambitionierten Zielbild im Blick wurde klar, dass Maschinen, so leistungsfähig sie sind, ihr volles Potenzial erst dann entfalten, **wenn sie durch digitale Services ergänzt und betriebsnah gesteuert werden können** – vergleichbar mit einem Formel-1-Boliden, der nur mit einem gut eingespielten Boxenteam siegen kann.

INDEX und SYBIT setzten deshalb ein digitales Geschäftsmodell um, das auf drei zentralen Säulen basiert:

1. Integration digitaler Services auf einer ganzheitlichen Plattform:

INDEX entwickelte mit SYBIT die Plattform iX4.0, die Maschineninformationen in Echtzeit sichtbar macht – abhängig vom Benutzer von der ganzen Halle in der Übersicht bis zur Spindel im Detail. Kunden können über ein Dashboard den Status einzelner Maschinen einfach über eine Ampellogik überwachen, erhalten automatische Störmeldungen, sehen, ob eine Maschine auf Material wartet, ein Bediener fehlt oder technische Probleme vorliegen.

Das System reicht von einfachen Statusanzeigen bis zu detaillierten Maschinensignalen wie Drehzahlen oder Temperaturwerten. Für Produktionsleiter entsteht so eine digitale Übersicht, mit der sie ganze Fertigungshallen auf einen Blick analysieren und steuern können – auch mobil.

2. Digitalisierung von Ersatzteil- und Serviceprozessen:

Mit einer modernen eCommerce-Lösung wurde der Ersatzteilprozess vollständig digitalisiert und in die Plattform integriert: Wenn ein Maschinendefekt gemeldet wird, unterstützt die Plattform den Kunden bei der Fehlersuche und der Beschaffung von Ersatzteilen. Der Shop kennt die spezifische Maschinenkonfiguration und bietet passende Teile an – samt Verfügbarkeit und Preis.

Dieses System wurde in nur sechs Monaten aufgebaut und ist heute fest etabliert: ein Drittel aller Ersatzteilbestellungen läuft über den digitalen Kanal – schnell, fehlerfrei und effizient.



3. Etablierung von Subscription-Modellen:

Bereits mit neuen Maschinen werden heute digitale Services wie Live-Monitoring, Predictive Maintenance oder Produktionszeit-Berechnung ausgeliefert – zunächst kostenlos, später im Rahmen flexibler Abonnements.

Kunden erhalten Zugang zu für sie passenden digitalen Services und zahlen nur für das, was sie wirklich nutzen. Die Einstiegshürde ist niedrig, der Nutzen sofort erlebbar – etwa wenn eine Störung frühzeitig erkannt und ein geplanter Stillstand präventiv organisiert werden kann.

SYBIT hat INDEX dabei unterstützt, diese Services nicht nur technisch zu entwickeln, sondern auch strategisch zu denken – als neue Umsatzquelle und Differenzierungsmerkmal im Markt.

Gemeinsam mit SYBIT entwickelte INDEX nicht nur die technischen Lösungen, sondern auch die strategische Grundlage. Von der Produktidee über UX-Konzepte bis zur Umsetzung – die Zusammenarbeit war geprägt von einem agilen, nutzerzentrierten Vorgehen, iterativer Entwicklung und enger Rückkopplung mit den Kunden von INDEX.

So entstand ein ganzheitlicher Ansatz, der nicht nur Prozesse digitalisiert, sondern ein ganz neues Geschäftsmodell ermöglicht – ein digitaler Vorsprung mit realem Business Impact.

iX4.0 & Webshop – zwei Lösungen, ein digitales Erlebnis

Statt isolierter Digitalprojekte entstand bei INDEX ein vernetztes System: Die Plattform iX4.0 und der Ersatzteil-Webshop sind heute tragende Säulen der digitalen Strategie von INDEX – eng verzahnt, gemeinsam gedacht, kontinuierlich weiterentwickelt.

iX4.0 Plattform – die Betriebszentrale für den Maschinenpark

Die Plattform wurde ursprünglich auf der SAP Business Technology Platform (BTP) entwickelt, wurde aber später auf Microsoft Azure migriert. SYBIT begleitete diese Transition technologisch und strategisch. Von der Idee der ersten App bis zur ersten einsatzfähigen IoT-Lösung vergingen nur sechs Monate. SYBIT unterstützte INDEX mit einer agilen Vorgehensweise, um kontinuierlich neue Features zu entwickeln und auf Kundenfeedback einzugehen.

Key Features von iX4.0:

- Echtzeit-Überwachung von Maschinen
- Predictive Maintenance & Auslastungsanalyse
- Optimierte Fertigungssteuerung
- Visualisierung von Produktionszeiten
- Grundlage für neue digitale Services im Abo-Modell

Webshop – die digitale Brücke zwischen Analyse und Aktion

Parallel zur iX4.0 Plattform wurde der Webshop von Grund auf neu entwickelt, um Kunden eine schnelle und intuitive Bestellung von Ersatzteilen und Zubehör zu ermöglichen. SYBIT übernahm nicht nur die technische Implementierung, sondern stellte auch sicher, dass das System optimal an die Anforderungen der Nutzer angepasst wurde. Mit SYBITs Unterstützung wurde der Webshop innerhalb von sechs Monaten lauffähig.

Key Features des Shops:

- SAP Commerce Cloud als technische Basis
- Unterstützung bei der Ersatzteilidentifikation
- Nutzerfreundliche Oberfläche mit automatisierter Produktempfehlung
- Bereits heute 1/3 der Bestellungen über digitalen Kanal
- Skalierbarkeit
- Anbindungsmöglichkeiten an Beschaffungssysteme von Kunden

Das Besondere ist das Zusammenspiel: Erkenntnisse aus iX4.0 führen unmittelbar zur Handlung im Shop. Die Plattform zeigt, dass ein Teil getauscht werden muss – der Shop liefert das passende Ersatzteil in kürzester Zeit. Datenbasierte Transparenz wird zur praktischen Prozessoptimierung.



Das Ergebnis: Ein digitaler Game-Changer für INDEX

Das Projekt hat INDEX im Maschinenbau zu einem Vorreiter für digitale Services und kundenzentrierte Prozesse gemacht:

- >400 Maschinen bereits an die Plattform angebunden
- 1/3 der Ersatzteilbestellungen laufen digital
- Neue Umsatzquellen durch abonnementbasierte Services
- Schnellere Prozesse, weniger Fehler, bessere Planbarkeit
- Klarer Differenzierungsfaktor im internationalen Wettbewerb
- Technologie- und Innovationsführerschaft in der Branche



„SYBIT hat uns nicht nur technologisch, sondern auch strategisch begleitet. Die enge Zusammenarbeit, die transparente Kommunikation und vor allem der ganzheitliche Beratungsansatz haben uns entscheidend geholfen, dieses Projekt erfolgreich umzusetzen.“

Martin Joos, Head of Digitalization, INDEX



Langfristige Partnerschaft

Mit der Plattform iX4.0, einem vollintegrierten Webshop und einer neuen Logik der Kundennähe hat INDEX vorgemacht, wie Digitalisierung im Maschinenbau gelingen kann: nutzernah, iterativ, strategisch. Mit SYBIT als Partner hat INDEX nicht nur ein innovatives digitales Geschäftsmodell etabliert, sondern auch die Grundlage für eine vernetzte, zukunftssichere Produktion geschaffen. Dabei setzen beide Unternehmen auf eine vertrauensvolle, langfristige Partnerschaft, die bereits vor Jahren mit der gemeinsamen Einführung neuer Vertriebs- und Serviceprozesse auf der Grundlage von SAP Sales Cloud begann. Mit diesem Geist gehen beide Unternehmen weiter in die digitale Zukunft: Mobile Apps sind schon in der Mache.

We Create CX Champions.

500+

Kunden

350+

Mitarbeitende

100%

kundenzentriert

No.1

für CX in Europa

Top 10

IT-Arbeitgeber

25+

Jahre Erfahrung



**Gehen wir den nächsten
Schritt zusammen!**

+49 7732 9508-2000

sales@sybit.de

Sybit GmbH
St.-Johannis-Str. 1-5
78315 Radolfzell
sybit.com