

CUSTOMER SUMMIT 2025

HERZLICH WILLKOMMEN!

Grass
MANUFACTURING. EXCELLENCE.



AGENDA

Tag 1



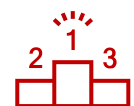
GRASS STATUS & STRATEGIE

CUSTOMER SERVICE #1



PAUSE

COAGO ZUKUNFT & STANDARDISIERUNG



CUSTOMER SERVICE #2

GRASS GMBH

In Zahlen

Über
40
Jahre
MES-Anbieter

Mehr als
40
Jahre
GRASS GMBH

2024
~4,2
Mio. Euro
Umsatzerlöse

8
MES-Kunden

Über
30
COAGO Standorte

55
Mitarbeitende

GRASS GMBH

Ziele 2025

Mitarbeiter-Bindung

HR-Portal, Gesundheitsmanagement (WLP-App)

Kanäle und Kommunikation

Vertrieb / Marketing, Bestandskunden

Cross-funktionale Teams

Organisation, Rollen und Prozesse

Prozess und Methodik

Projekt-Planung, Service-Management, HR-Portale



GRASS GMBH

Ziele 2026 ff. - Wachstum

Prozess-Verankerung

Organisation

Stabilität

Umsatzerlöse

Innovation und Skalierbarkeit

Services und Produkte

Relaunch

MES





AGENDA

Tag 1

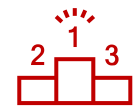


GRASS STATUS & STRATEGIE

CUSTOMER SERVICE #1



PAUSE



COAGO ZUKUNFT & STANDARDISIERUNG

CUSTOMER SERVICE #2

CUSTOMER SERVICE #1

Aktuelle Entwicklungen, Optimierungen und Trends



Neue Tool-Landschaft

Mehr Erfolg durch frühzeitige Beauftragung und Planung

Extended Services

CUSTOMER SERVICE 1

Das neue ITSM-Tool

Wichtiger Meilenstein in der Weiterentwicklung unseres Kundenservices:



Start ab
01.07.25

Ersetzt unser bisheriges **Customer Service Center (CSC)**

Ziel ist es, Euch zukünftig einen...

...noch **transparenteren, effizienteren** und **benutzerfreundlicheren Support-Prozess** zu bieten

...mit besserer **Nachverfolgbarkeit, schnelleren Reaktionszeiten** und einer **stärkeren Integration** in unsere internen Workflows

CUSTOMER SERVICE #1

Neue Tool-Landschaft

Jira



Projektmanagement-,
Service Management und
Issue-Tracking-Software



Clerk Invoices



Rechnungsmanagement

Start ab
01.07.25

Confluence



kollaborative
Wissensmanagement- und
Dokumentationsplattform

Tempo Timesheets



Zeiterfassungstool
Nahtlose Integration in Jira

Tempo Planner



Ressourcenmanagement-Tool
Nahtlose Integration in Jira

CUSTOMER SERVICE #1

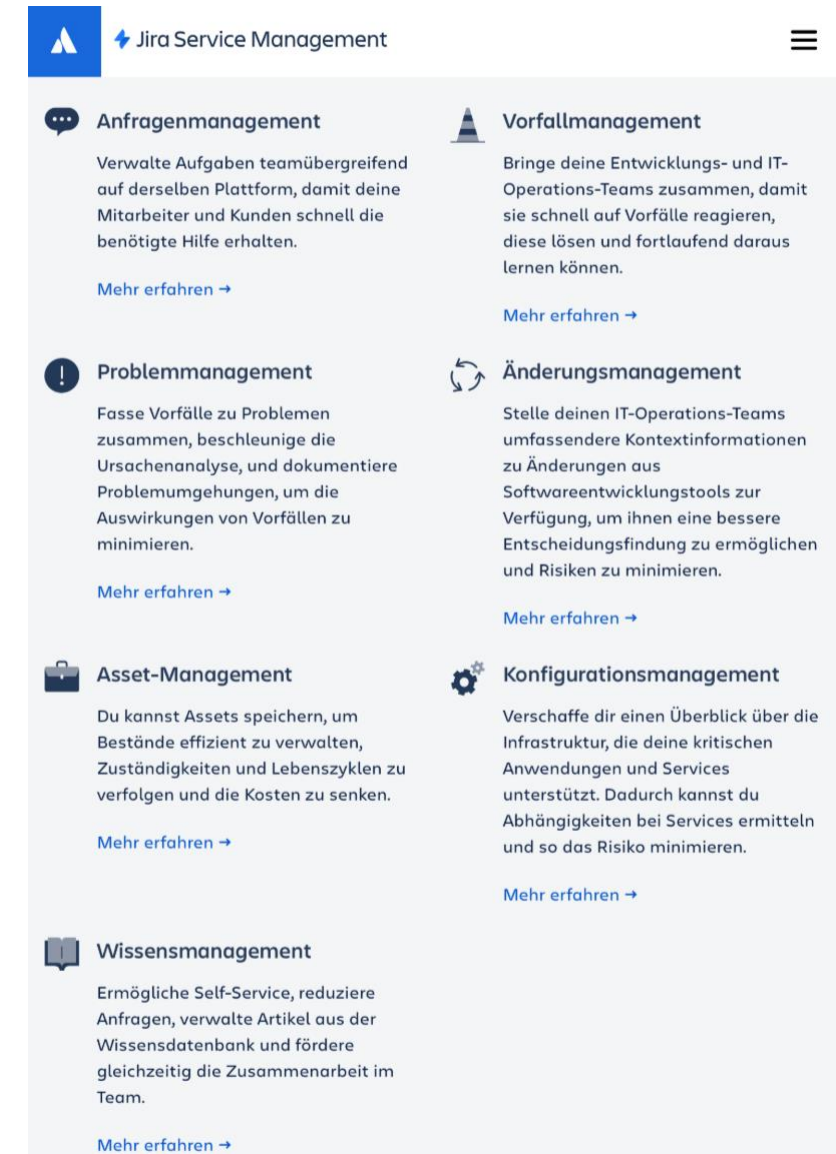
JSM – unser neues ITSM-Tool

Was ist Jira Service Management (JSM)?

JSM ist Atlassians ITSM-Plattform für moderne, agile Unternehmen. Sie wurde entwickelt, um bei der strukturierten Bearbeitung von Anfragen, Incidents, Changes und anderen Serviceprozessen zu unterstützen.

Vorteile:

- ✓ Schnellere Reaktions- und Lösungszeiten
- ✓ Höhere Transparenz im Ticket- und Projektgeschehen
- ✓ Reduzierter manueller Aufwand durch Automatisierung
- ✓ Bessere Nachverfolgbarkeit und Dokumentation
- ✓ Stärkere Integration in agile und DevOps-Prozesse
- ✓ Modernes, benutzerfreundliches Interface
- ✓ Zukunftssicher durch Atlassian-Ökosystem



CUSTOMER SERVICE #1

Das neue ITSM-Tool

Kernfunktionen
von **Jira Service Management**

= Portal für Kundenanfragen

Automatisierte Ticketzuweisung, Priorisierung und SLAs

ITIL-konforme Prozesse: Incident-, Problem-, Request- und Asset-Management

Konfigurierbare Workflows und Automatisierungen

Integrierte Wissensdatenbank

Dashboards und Reportings



CUSTOMER SERVICE #1

Mehr Erfolg durch frühzeitige Beauftragung und Planung

Eure Vorteile auf einen Blick:

- **Kosten im Griff:** Frühzeitig planen heißt bessere Konditionen sichern
- **Top Qualität:** Gute Vorbereitung = bessere Ergebnisse
- **Termintreue garantiert:** Eure Projekte starten, wann Ihr sie braucht
- **Volle Verfügbarkeit:** Unsere Ressourcen sind für Euch reserviert
- **Ständige Abstimmung:** Wir bleiben über das Jahr hinweg im Austausch

Und damit das gelingt:

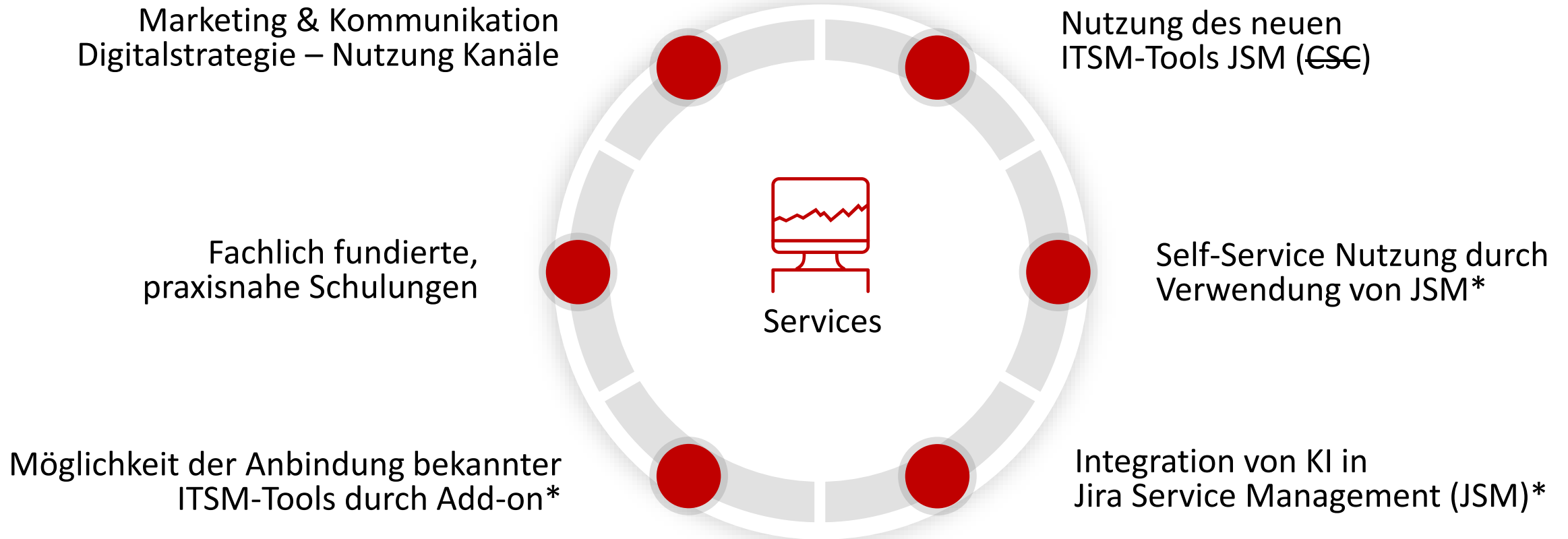
- Beauftragung idealerweise **vor Start des Geschäftsjahres**
- **Verbindliche Volumenplanung** mit klarer zeitlicher Zuordnung
- Frühzeitige Beauftragung = **Standardkonditionen sichern**
- **Kurzfristige Anfragen** führen ggf. zu Aufschlägen

Lasst uns gemeinsam vorausschauend planen – für reibungslose Abläufe, transparent Kosten und erfolgreiche Projekte!



CUSTOMER SERVICE #1

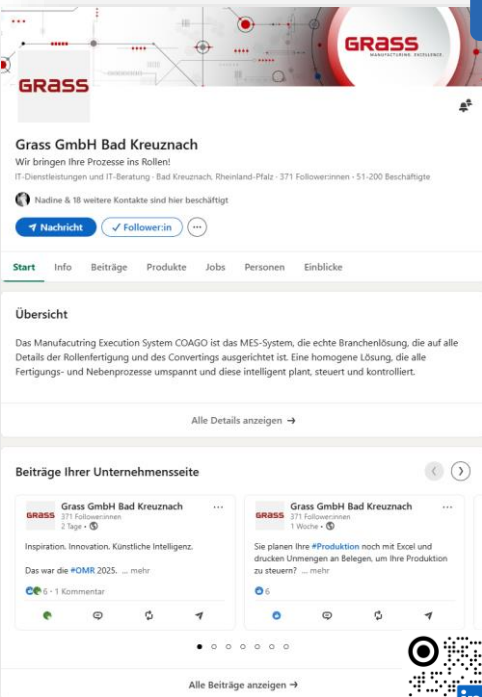
Extended Services



* = mögliche zukünftige Ausbaustufen

CUSTOMER SERVICE #1

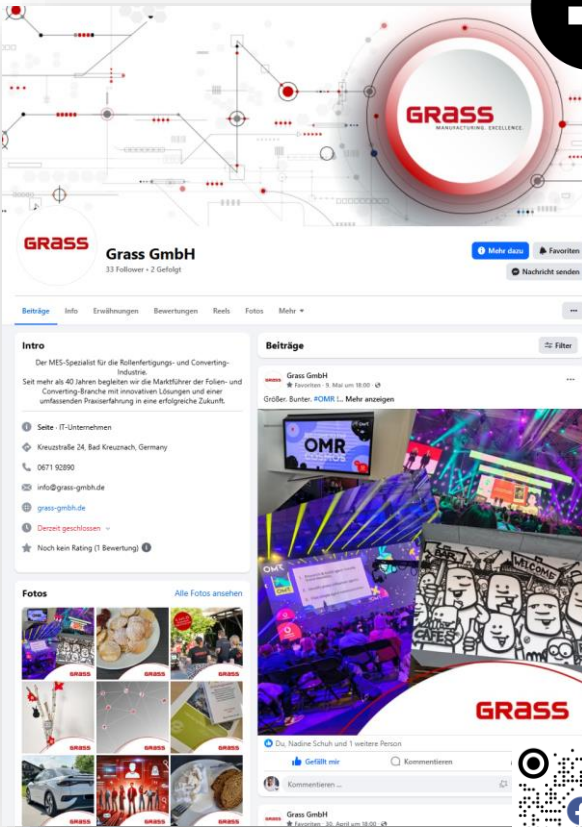
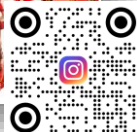
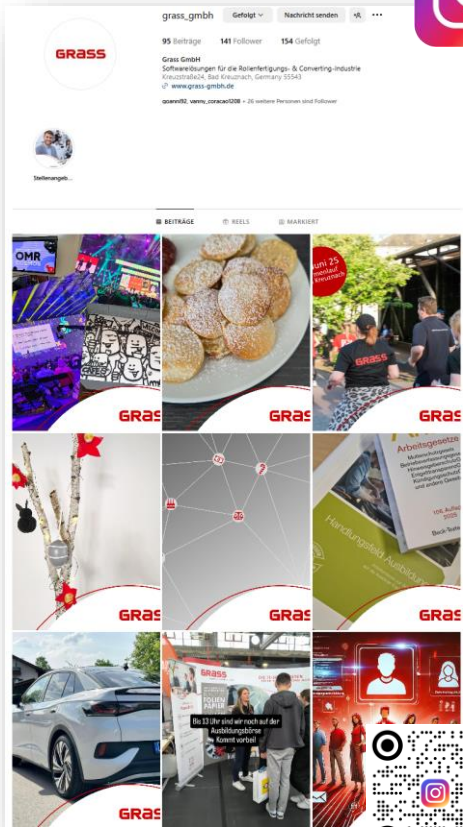
Extended Services – GRASSe Kanäle



Exklusive Einblicke
und News

Behind-the-Scenes
und Team-Momente

Erfolgsgeschichten
und Kunden-Spotlights





AGENDA

Tag 1



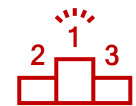
GRASS STATUS & STRATEGIE

CUSTOMER SERVICE #1



PAUSE

COAGO ZUKUNFT & STANDARDISIERUNG



CUSTOMER SERVICE #2

BLICK IN DEN MASCHINENRAUM

Highlights unserer Strategieumsetzung

Standardisierung - ...

...Produkt



COAGO 3.0 („COBRA“)

Standardisierte ERP-Schnittstelle
als Webservices

COAGO aus der Cloud

...Prozesse



„Scrumban“ und moderne Tools
(Atlassian Suite)

Nutzung lokaler AI in Entwicklungs-
kontexten

Testautomatisierung

Continuous Integration,
Release on Demand

...Organisation



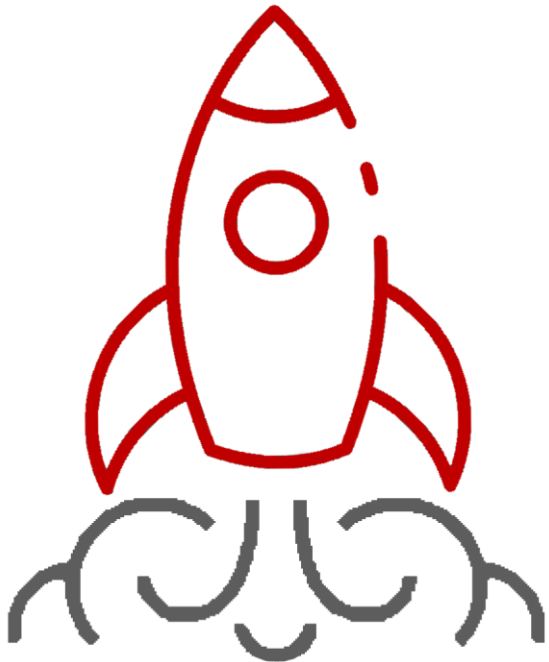
Verlängerte Werkbank /
Entwicklungspartnerschaft

AI Center of Competence

Agile Management 3.0: Umstellung
aller Teams zur Jahresmitte

BLICK IN DEN MASCHINENRAUM

Verlängerte Werkbank



2,5 Jahre sehr positive Erfahrung mit Entwicklungspartner mit MES-Erfahrung und Offshore Standort als verlängerte Werkbank

- ✓ Technologiestandards
- ✓ Skalierbarkeit
- ✓ Leistungsfähigkeit

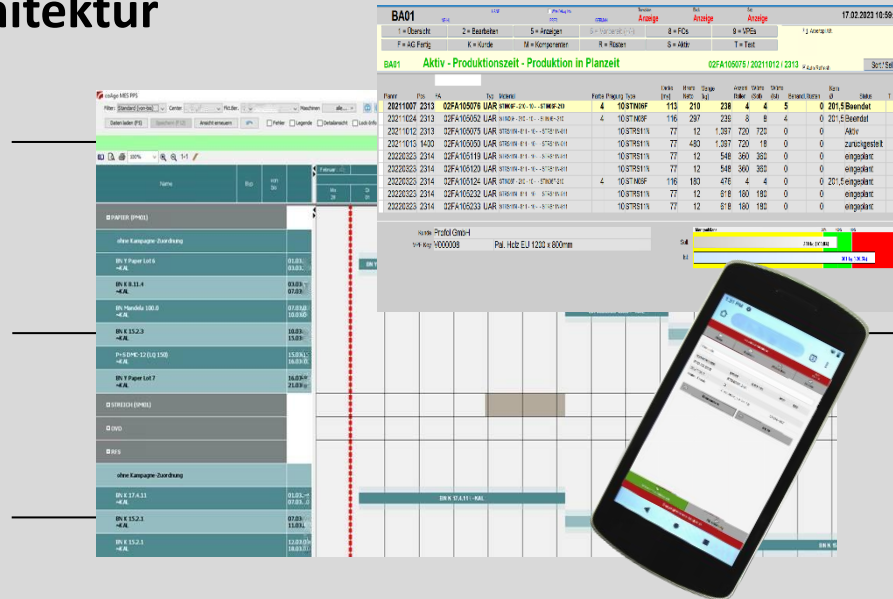
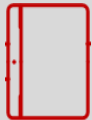
Wie? Eingebunden in Projektteams und Entwicklungsprozessen

Was ? Gesamte Bandbreite des COAGO Technologiestacks

COAGO MES

Architektur – Status Quo

Hybride Architektur



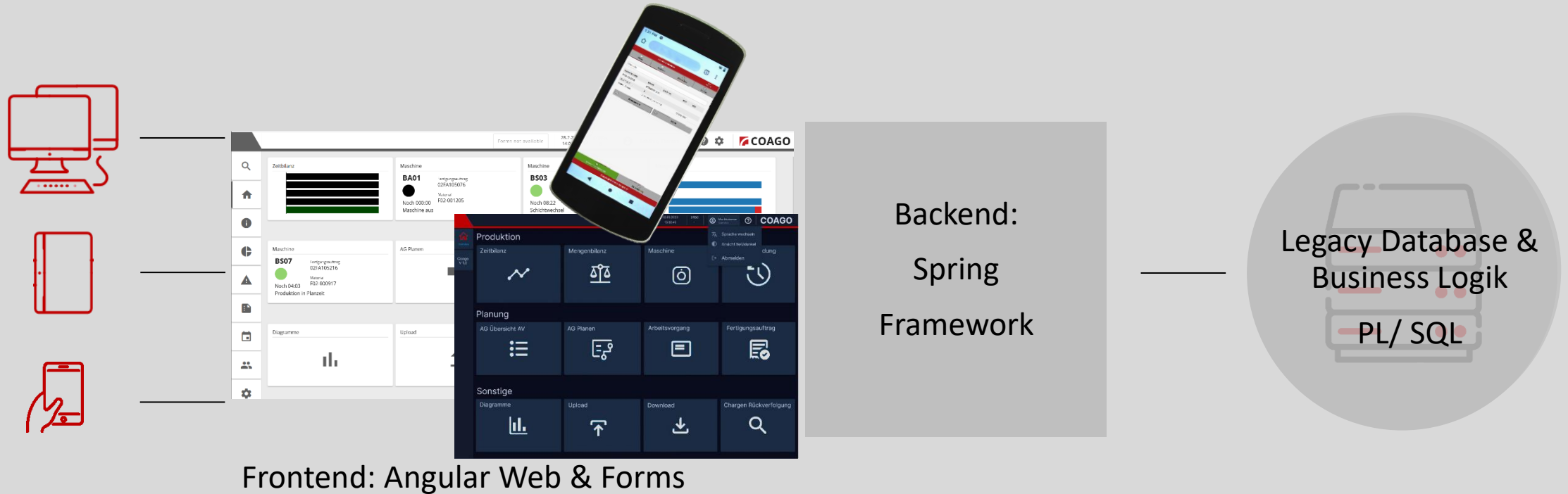
Backend:
JvX
Framework

Legacy Database &
Business Logik
PL/ SQL

Frontend: Mobile Angular
Forms/ Swing

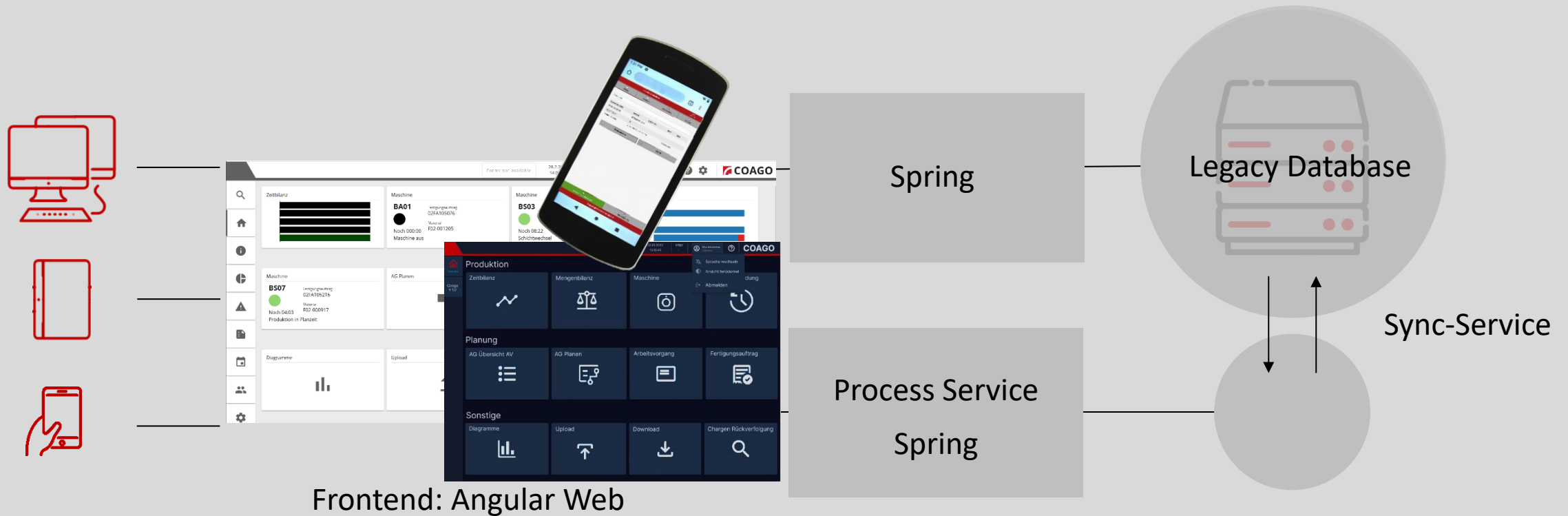
COAGO MES

Hybride Architektur mit Technologie Ersatz



COAGO MES

Hybride Architektur – Übergang von Monolith zu MicroServices



COAGO MES

MicroService Ziel-Architektur



Infrastruktur: Docker, Kubernetes

Massaging: Apache KAFKA

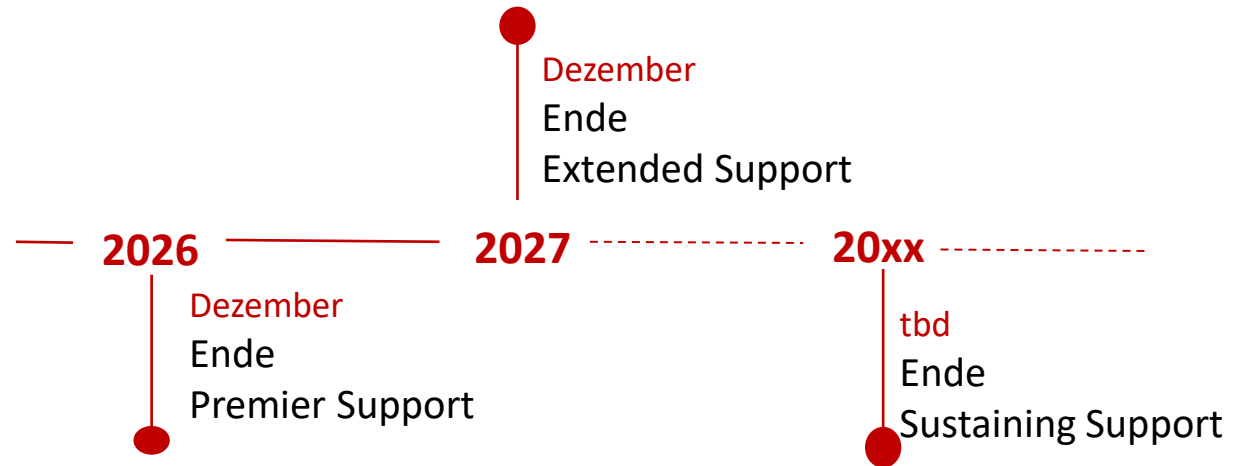
Backend: Spring

API-Schnittstellen: GraphQL/ REST

COAGO MES

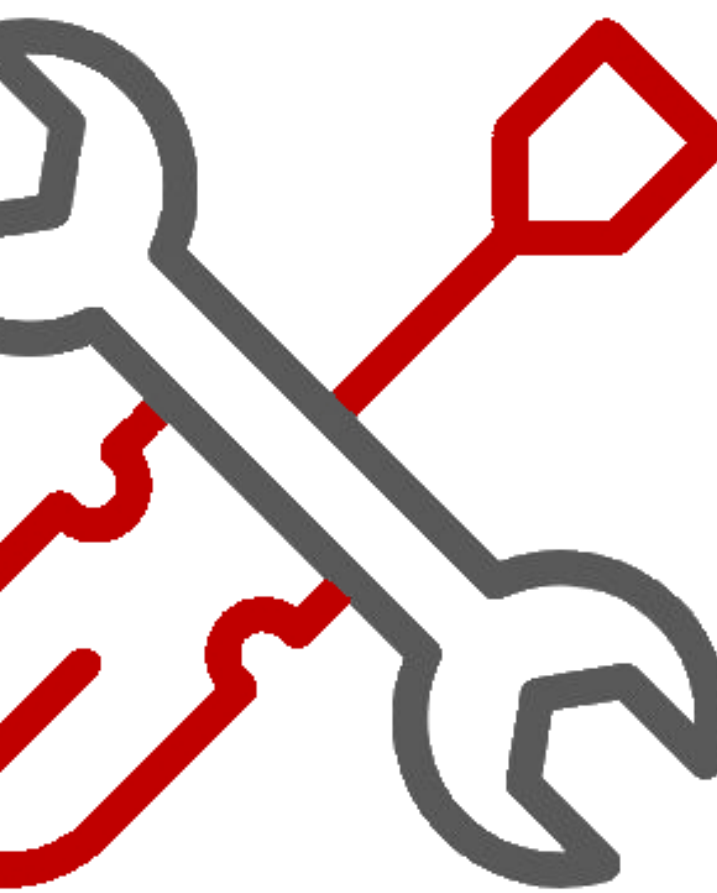
Oracle Forms Wartungsstrategie

Oracle Fusion Middleware Releases – 12c (12.2.x)



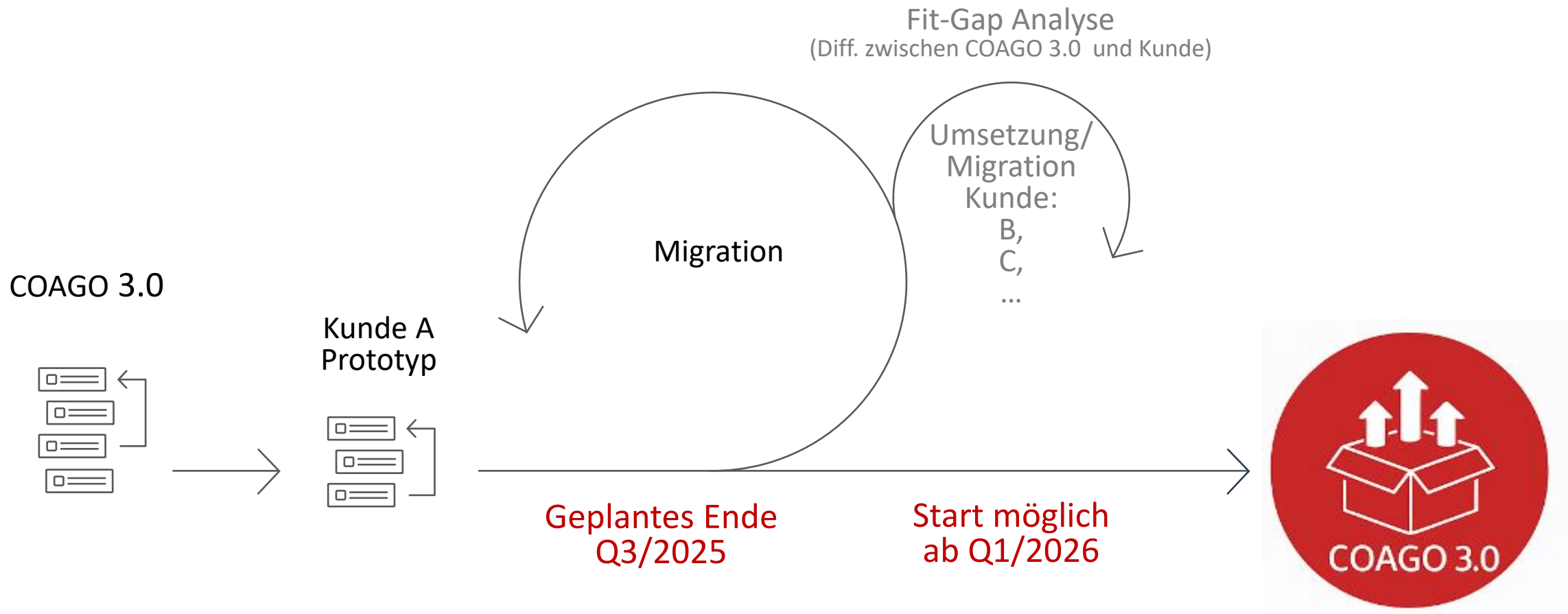
2024 kündigte Oracle „Oracle Fusion Middleware 14.1.3 mit Forms und Reports“ an. Eine Migration von COAGO MES auf diese Forms-Version ist **nicht** vorgesehen.

Wir werden auf die letzte verfügbare 12c Formsversion 12.2.1.19 gehen. Im Rahmen einer Patch-Maßnahme werden dabei der Oracle Weblogic Server und der COAGO Client gepatcht.



COAGO MES

Der Weg zu COAGO 3.0





AGENDA

Tag 1



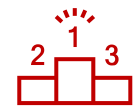
GRASS STATUS & STRATEGIE

CUSTOMER SERVICE #1



PAUSE

COAGO ZUKUNFT & STANDARDISIERUNG



CUSTOMER SERVICE #2

CUSTOMER SERVICE #2

Das neue ITSM-Tool

Wichtiger Meilenstein in der Weiterentwicklung unseres Kundenservices:



Start ab
01.07.25

Ersetzt unser bisheriges **Customer Service Center (CSC)**

Ziel ist es, Euch zukünftig einen...

...noch **transparenteren, effizienteren** und **benutzerfreundlicheren Support-Prozess** zu bieten

...mit besserer **Nachverfolgbarkeit, schnelleren Reaktionszeiten** und einer **stärkeren Integration** in unsere internen Workflows

CUSTOMER SERVICE

Das neue ITSM-Tool

Demo

Jira Service Management

CUSTOMER SUMMIT 2025

HERZLICH WILLKOMMEN!

Grass
MANUFACTURING. EXCELLENCE.



AGENDA

Tag 2



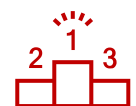
LIVE-DEMO: COAGO-MOBILE

LIVE-DEMO: COAGO 3.0 COCKPIT



PAUSE

MOCKUP-ENTWICKLUNG/ WIDGETS



KUNDENDISKUSSION UND FEEDBACK

COAGO-MOBILE

Mobilität und Flexibilität

Browserbasiert

Leistet einen wesentlichen Beitrag zur Prozess-Ergonomie (UI/UX)

Individuell anpassbar & intuitiv nutzbar

Optimierte Darstellung auf mobilem Endgerät

In folgenden Bereiche einsetzbar:

- Materialeinsatz-Identifizierung
- Logistik
- Qualität





AGENDA

Tag 2



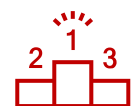
LIVE-DEMO: COAGO-MOBILE

LIVE-DEMO: COAGO 3.0 COCKPIT



PAUSE

MOCKUP-ENTWICKLUNG/ WIDGETS

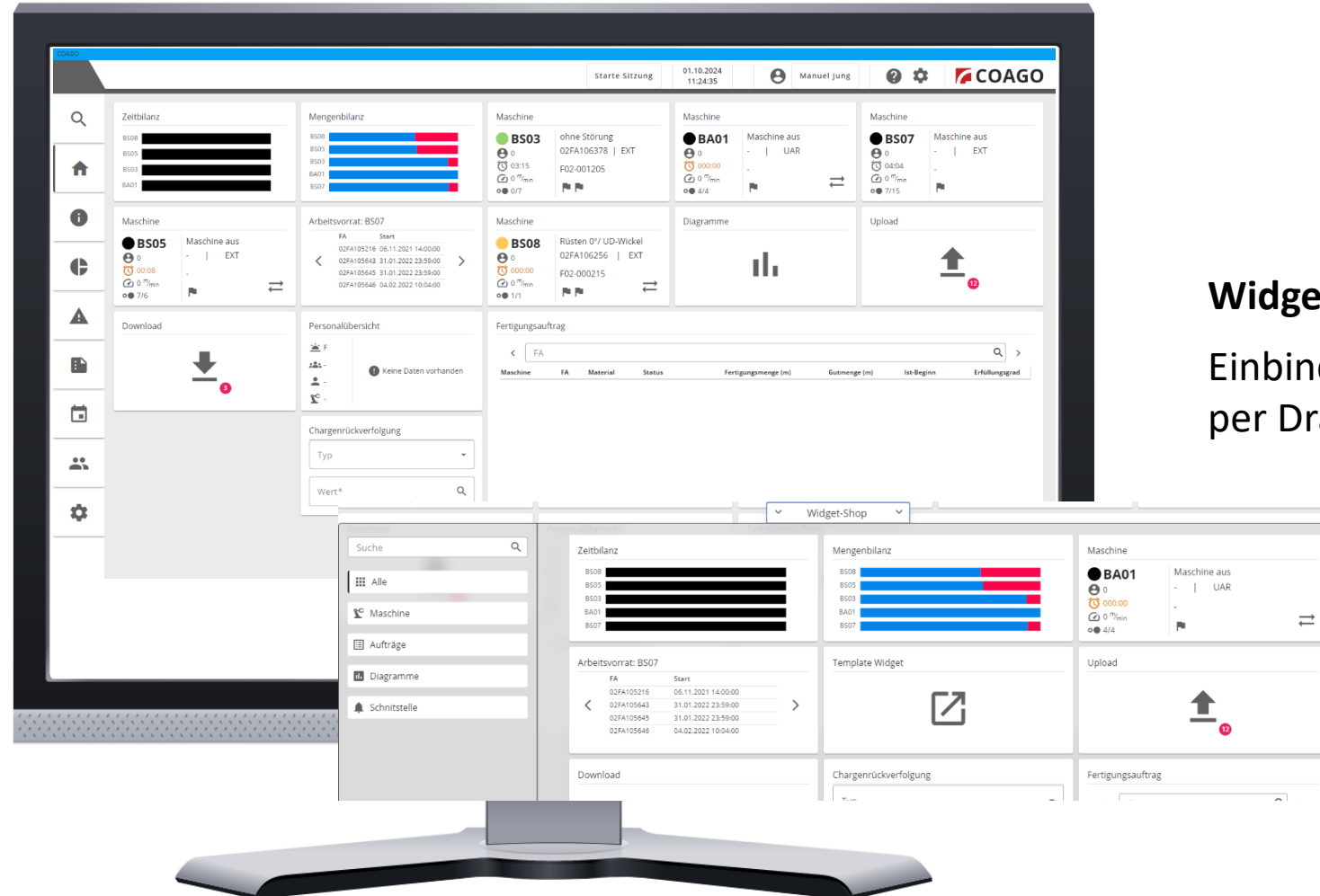


KUNDENDISKUSSION UND FEEDBACK

COAGO 3.0

Intuitiv und attraktiv

Schichtführer-Cockpit
Sprachumschaltung für
aktuelle Cockpitelemente
Hell-/ Dunkel-Modus
Responsive Design



Widget-Shop



Einbindung der Widgets
per Drag & Drop



AGENDA

Tag 2



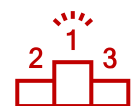
LIVE-DEMO: COAGO-MOBILE

LIVE-DEMO: COAGO 3.0 COCKPIT



PAUSE

MOCKUP-ENTWICKLUNG/ WIDGETS



KUNDENDISKUSSION UND FEEDBACK



AGENDA

Tag 2



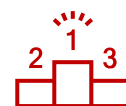
LIVE-DEMO: COAGO-MOBILE

LIVE-DEMO: COAGO 3.0 COCKPIT



PAUSE

MOCKUP-ENTWICKLUNG/ WIDGETS



KUNDENDISKUSSION UND FEEDBACK

Vielen Dank

Wir sagen
DANKE

Gracias

Thank You

Merci