

GANZHEITLICHE SOFTWARELÖSUNG

Digitaler Serviceprozess & Technikerunterstützung

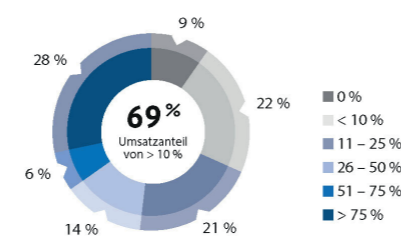
Der Anteil, der Unternehmen, die mehr als 10 Prozent ihres Umsatzes aus dem Servicegeschäft generieren, ist in den letzten Jahren von 69 auf 76 Prozent gestiegen. Auch die Mitarbeiterzahlen im Service unterliegen einem stetigen Wachstum.

Hier wird deutlich, dass das Servicegeschäft zunehmend an Bedeutung gewinnt. Doch wie können interne Prozesse in Bezug auf das Servicegeschäft so optimiert werden, dass Kunden, Servicetechniker und Unternehmen selbst bestmögliche Ergebnisse erzielen? Um Potenziale hinsichtlich der Digitalisierung nutzen zu können, fehlt vielen Unternehmen meist eine klare Strategie. Im Folgenden wird aufgezeigt, wie ein Arbeitsablauf durch audius so optimiert werden kann,

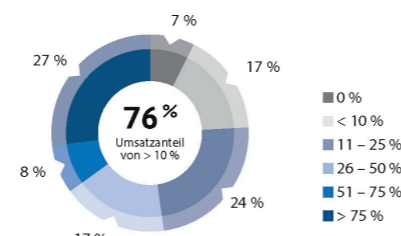
dass sich ein durchgehender digitaler Prozess für alle Beteiligten ergibt. **Die Lösung: Ein durchgehender digitaler Serviceprozess für alle Beteiligten!**

Wie funktioniert der digitale Serviceprozess? Sie haben ein Field Service Management System, welches an Ihr ERP System angeschlossen ist. Somit findet ein automatischer Abgleich Ihrer Stamm- und Bewegungsdaten statt. Durch einen eingehenden Anruf öffnet das System automatisch ein Ticket, welches alle relevanten Daten des Kunden

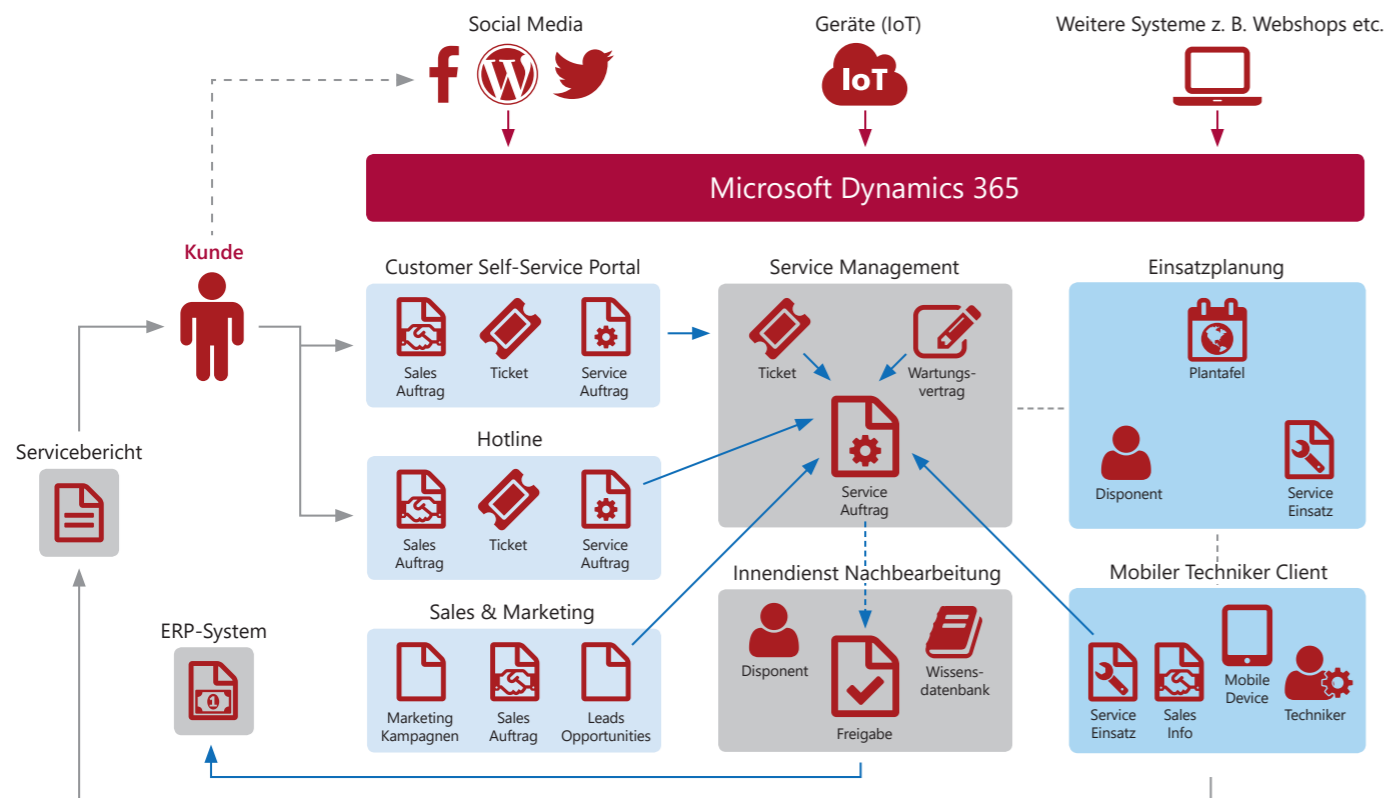
Umsatzanteil durch klassische industrielle Services – 2015



Umsatzanteil durch klassische industrielle Services – 2018



Grafiken: KVD-Service-Studie 2020



Über audius

audius ist ein inhabergeführtes IT- und Softwareunternehmen. Mit 500 Mitarbeitern an 14 Standorten weltweit bieten wir seit 1991 individuelle Softwarelösungen sowie Prozessberatung für: Service Management, Instandhaltung und Facility Management. Insbesondere für Gerätehersteller und Anlagenbauer erstellt audius innovative End-to-end Lösungen und berät Unternehmen bei Ihren Serviceprozessen.



den enthält. Sollte sich der Fehler nicht beheben lassen, kann aus dem Ticket heraus „Erste Hilfe“ durch Remote Video Support (RVS) geleistet werden. RVS wird zukünftig eine immer wichtigere Rolle im Service spielen und kann vielfältig eingesetzt werden: Zwischen einem Kunden und einem Experten auf Service-Seite, zwischen Techniker und Hotline oder zwischen den Technikern untereinander. Dabei wird eine sichere Videoverbindung mit einem mobilen Device oder Smart Glasses aufgebaut (siehe Video: bit.ly/2y6WuPe).

Darüber hinaus hat der Innendienstmitarbeiter Zugriff auf viele Informationen, wie z.B. die integrierte Wissensdatenbank, die Maschinenakte, den Kundenstamm, Verträge etc. Über ein Portal kann der Kunde den aktuellen Status des Tickets verfolgen. Sollten weitere Maßnahmen aus anderen Abteilungen notwendig sein, können diese via Aufgabenfunktion informiert werden.

Erst wenn hier keine Lösung gefunden werden konnte, wird ein Techniker vor Ort eingesetzt. Aus dem Ticket wird dann ein Serviceauftrag generiert, welcher um weitere Informationen ergänzt werden kann. Zudem können interne Checklisten abgebildet werden, wie z.B. Überprüfung Visa, Buchung von Hotel und Flug etc.

Durch die Schnittstelle zum Lager und dem integrierten Skill- und Ressourcenmanagement weiß der Disponent genau, welchen Techniker er wann wohin schicken kann und hat die Möglichkeit den Auftrag systemunterstützt (durch Prüfung von Skills, Anwesenheit etc.) zu disponieren. Das System erstellt automatisch eine Planung anhand Ihrer Kriterien. Die Aufträge werden den Technikern zugewiesen, welche diese auf ihrem mobilen Gerät einsehen können. Dort kann der Techniker alle Infos einsehen, welche er für den Einsatz benötigt. Von Einsatz-, Kunden- und Anlagendaten bis hin zu technischen Zeichnungen, Wissensdatenbankartikel, Checklisten und der Historie.

Weiter können dem Techniker auch Sales-Informationen eingeblendet werden, wenn der Kunde bspw. bestimmte Teile tauscht, wäre die Maschine noch effizienter. Der Techniker kann nun seine Zeiten, Teile und Spesen mobil erfassen – sowohl online als auch offline. Er kann seinen Bericht schreiben und den Kunden direkt elektronisch unterschreiben lassen. Sobald der Techniker online ist, werden die Daten synchronisiert, sodass der Abrechnungsprozess bereits von unterwegs angestoßen wird. Alle notwendigen Daten werden im Anschluss an das ERP-System zur Abrechnung weitergegeben.

Da alle Daten gesammelt zur Maschine erfasst werden, sind diese auch für die Produktion und das Qualitätsmanagement verfügbar. Der Servicebericht und eine Kundenumfrage werden automatisch an den Kunden versendet. Die Lösung verfügt zudem über ein Kundenportal, worüber der Kunde bspw. seine Maschinen ansehen, den Status des Auftrages abrufen oder sogar Ersatzteile bestellen kann.

Gehen wir noch einen Schritt weiter
Falls Ihre Maschinen mit Sensorik ausgestattet sind, meldet das System automatisch einen Fehler. Anomalien werden über Maschine Learning entdeckt woraufhin ein Ticket erzeugt wird, welches dann zum Disponenten geht. So können Sie proaktiv auf den Kunden

den zugehen oder gleich einen Techniker vorbeischicken, noch bevor die Anlage steht. Durch den Einsatz von digitalen Anleitungen werden neue Techniker schneller produktiv und können Einsätze auch allein durchführen (siehe Video: bit.ly/3a1fNqg).



Vorteile eines digitalen Prozesses
Zeitersparnis, Effizienzsteigerung, Kostenreduzierung durch:

- Reduzierung der Zeit ab Auftrags-eingang bis zur Disposition
- Reduzierung der Fahrzeit als Arbeitszeit
- Ersparnis der manuellen Datenübernahme durch direkte Datenübertragung (reduziert Fehleranfälligkeit)
- Schnellere Abrechnungen
- Optimierte Routen reduzieren Kraftstoffverbrauch und Kilometeranzahl
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Richtiger Techniker zur richtigen Zeit mit den richtigen Ersatzteilen am richtigen Ort
- Erhöhung der First-Time-Fix-Rate

Techniker sind zufriedener, weil sie weniger Nebentätigkeiten durchführen und Kunden sind zufriedener, da sie schneller bedient werden.

Zum Autor



Christian Schilling
Bereichsleiter Software
audius
Tel: 07151 . 369 00 – 289
E-Mail:
Christian.Schilling@audius.de