

Fit für das 21. Jahrhundert

In sieben Schritten Service- und Instandhaltungsprozesse digitalisieren



Die Coronakrise hat gezeigt, wie wichtig die Digitalisierung in Service und Instandhaltung heute ist, um Betriebe auch in schwierigen Zeiten am Laufen zu halten: Einsatzplanung aus dem Homeoffice, Servicetechniker, die dank ihrer mobilen App von zuhause zum ersten Kunden starten, und eine Instandhaltung, die schnell und unmittelbar auf Störungen reagiert. Doch was sollten Unternehmen tun, um ihre Prozesse im Bereich Service und Instandhaltung durchgängig und nachhaltig zu digitalisieren?

Der Münchener Spezialist für Field Service Management und mobile Lösungen mobileX führt sieben Schritte auf, mit denen Unternehmen ihren technischen Kundenservice oder die Instandhaltung ihrer eigenen Anlagen und Maschinen fit für das 21. Jahrhundert machen.

1. Digitalisierung von Maschinendaten

Nach einer Studie von BearingPoint zum Thema „Digitalisierung im technischen Service“ hatten 2019 40 % der befragten Unternehmen keinen oder nur einen rudimentären Zugriff auf Maschinen- und Produktdaten. Die Digitalisierung der Maschinendaten ist die Basis für die Digitalisierung der Prozesse im Bereich technischer Service und Instandhaltung. Dazu gehören neben den reinen Anlagen- und Objektdaten inklusive Handbüchern unter anderem die Servicehistorie sowie Kundendaten und vereinbarte Servicelevels.

2. Digitale Einsatzplanung statt manueller Plantafel

Ein Disponent verliert bei einer manuellen Auftragsplanung spätestens ab zehn Mitarbeitern den Überblick. Bei Terminverschiebungen oder Ausfällen durch Krankheit kann er Umlanungen nur mit größtem Zeitaufwand bewerkstelligen. Mit einer Software zur Einsatzplanung hat er alle Aufträge und Mitarbeiter stets im Blick und kann Aufträge auch automatisch umplanen lassen. Bei der Terminvereinbarung mit dem Kunden kann er nach verschiedenen Kriterien priorisieren und so z.B. den schnellsten oder den für das Unternehmen günstigsten Termin vergeben.

3. Mobiler Zugriff auf Maschinendaten

Sind die Maschinendaten digitalisiert, ist der nächste Schritt die Mobilisierung der Service- oder Instandhaltungstechniker. Über eine mobile Software oder App haben sie in der Werkhalle oder beim Kunden Zugriff auf die Maschinendaten im EPR-System. Damit können sie Wartungen, Montagen oder Instandsetzungen kompetent durchführen.

4. Mobile Erfassung von aktuellen Maschinendaten

Während oder nach der technischen Durchführung können die Techniker ihre Tätigkeit über die mobile App oder Software dokumentieren. Auch Checklisten, Formulare und Serviceberichte lassen sich so komplett digitalisieren. Da alle erfassten Daten anschließend direkt in das führende System im Backoffice fließen, entfallen fehleranfällige, manuelle Übertragungen. Zudem beschleunigt sich durch die digitale Erfassung der gesamte Prozess um mehrere Tage bzw. Wochen.

5. Digitalisierung der Materiallogistik

Ohne das passende Material für Reparaturen und Wartungen geht im technischen Service und in der Instandhaltung nicht viel. Eine optimale Materialverfügbarkeit ist Voraussetzung für eine hohe First-time-fix-rate und damit eine hohe Kundenzufriedenheit. Deswegen ist eine Digitalisierung des Lagerbestands und der Materialprozesse ein wesentlicher Punkt. Über eine mobile App oder Software können Techniker damit Lagerbestände pflegen, Material bestellen und Retouren abwickeln.

6. Mehr Transparenz mit Dashboards

Der technische Service und die Instandhaltung sind selten ein Thema für die Führungsebene. Dabei gibt es gerade im Servicebereich viel Potenzial für eine Wettbewerbsdifferenzierung durch einen exzellenten After Sales Service. Mit Dashboards, die die Kennzahlen der Service- und Instandhaltungsprozesse graphisch aufbereiten, erhalten Service- und Instandhaltungsleiter mehr Transparenz über ihre Abteilungen und somit eine bessere Auskunftsfähigkeit ihren Vorgesetzten und Kunden gegenüber.

7. Terminportale für ein optimales Kundenerlebnis

Die wachsende Zahl der Digital Natives erwartet heute einen digitalen Kundenservice, auf verschiedensten Kanälen und zwar rund um die Uhr. Ein Terminportal bietet ihnen die Möglichkeit zu jeder Uhrzeit einen Servicetechniker vzu buchen. Dies entlastet das Call Center oder die Disponenten und liefert Kunden eine maximale Flexibilität bei der Terminbuchung.

„Die letzten Monate haben gezeigt, dass Unternehmen, die ihre Service- und Instandhaltungsprozesse bereits digitalisiert haben, einen echten Wettbewerbsvorteil haben, der in Krisenzeiten geschäftskritisch werden kann“, erklärt Hannes Hecker, Vorstandsvorsitzender und Gründer von mobileX. „Wir sind zuversichtlich, dass daraus in den nächsten Monaten ein deutlicher Schub in Richtung Digitalisierung vor allem im Maschinen- und Anlagenbau entstehen wird.“

Diesen Beitrag können Sie auch in der Wiley Online Library als pdf lesen und abspeichern:

<https://dx.doi.org/10.1002/citp.202001119>

Kontakt

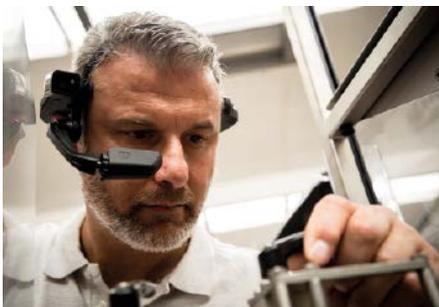
mobileX AG. München
 Patricia Dittmar · Tel.: 49 89 542433 517
 patricia.dittmar@mobilexag.de · www.mobilexag.de



Abb. 1: Hannes Hecker, Vorstandsvorsitzender und Gründer von mobileX

Expertenhilfe mit Remote Support

Im Rahmen des GEA Remote Supports sind ab sofort zwei neue Servicepakete verfügbar, welche die sofortige Fernunterstützung per Video durch GEA Experten in jeder Situation ermöglicht. Die Installation neuer Software oder das



Aktualisieren von bestehenden IT-Infrastrukturen ist hierfür nicht erforderlich. Das Standard-Paket bietet eine schnelle Unterstützung, welche mit jedem handelsüblichen mobilen Gerät möglich ist und leicht eingerichtet werden kann. Diese Option nutzt einen Video-Streaming-Dienst über ein geschlossenes Netzwerk. Mit dem Standard-Paket initiieren Kunden von ihrem eigenen Produktionsstandort aus eine gesicherte Sitzung über einen Link aus einer E-Mail oder SMS. In einer Videokonferenz können dann hochauflösende Bilder geteilt, Beschreibungen und Anweisungen über die Chat-Funktion gesendet oder während des Gesprächs Notizen gemacht und ausgetauscht werden. Die zweite Option beinhaltet mit dem Eye Wear Package eine speziell

entworfene Brille, welche es Kunden ermöglicht, während der Kommunikation mit GEA Experten gleichzeitig freihändig an der Anlage zu arbeiten. Die neue Lösung umfasst eine integrierte hochauflösende Kamera und ein zuverlässiges Mikrofon, das mehrere bidirektionale Funktionen bietet. Durch die Projektion von Bildern auf den integrierten Bildschirm können Reparaturen, Prozessoptimierungen oder Inspektionen sofort und parallel durchgeführt werden.

Kontakt

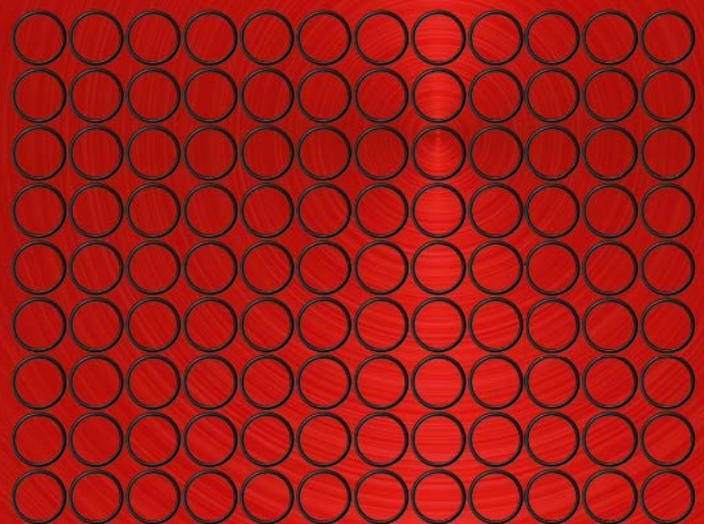
GEA Group Aktiengesellschaft
 Lilian Schmalenstroer
 Tel.: +49 2522 772174
 lilian.schmalenstroer@gea.com
 www.gea.com

DICHTUNGSTECHNIK
 PREMIUM-QUALITÄT SEIT 1867



COG SETZT ZEICHEN:

Das größte O-Ring-Lager weltweit.



Präzisions-O-Ringe in 45 000 Varianten abrufbereit.

www.COG.de