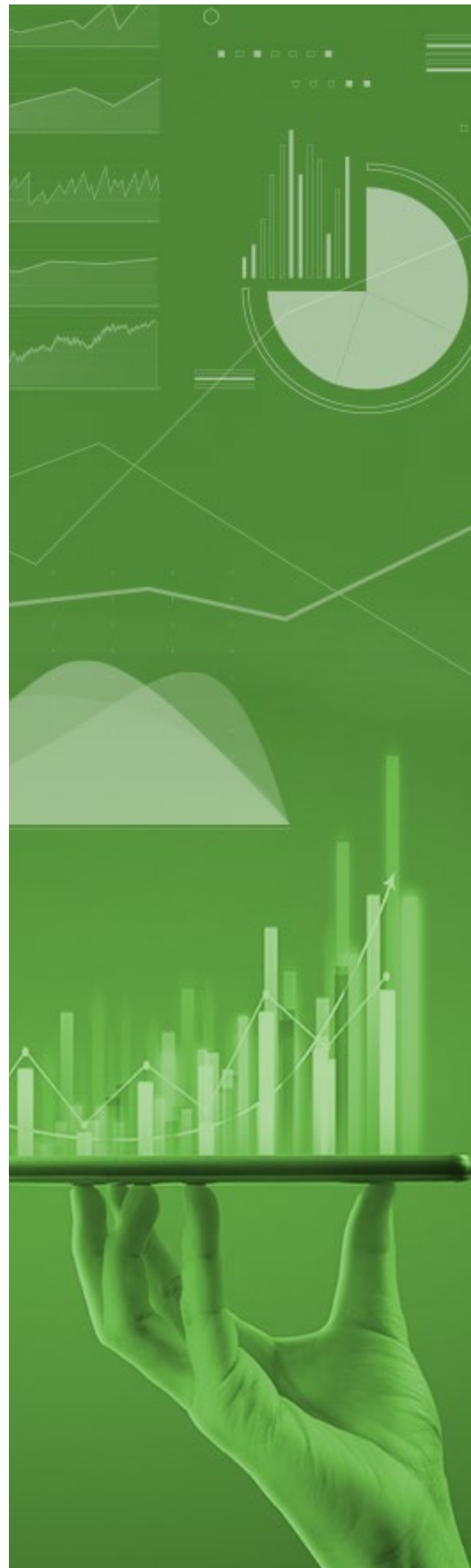




So erzielt man bessere Kunden- zufriedenheits- KPIs im Service

WHITEPAPER



Wartungsfachleute müssen viele kritische Faktoren im Auge behalten: First-Time-Fix-Rates (FTFR, Erfolgsrate beim ersten Reparaturversuch), Fahrzeiten, schnellen Service. All diese Faktoren sind so wichtig, weil sie sich auf einen der wichtigsten KPIs überhaupt auswirken, nämlich die Kundenzufriedenheit. Ein Kunde mit Geräten, die betriebsbereit und verfügbar sind und gemäß den Spezifikationen funktionieren, ist ein zufriedener Kunde.

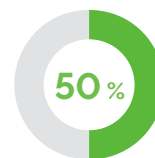
Durch Remoteüberwachung lässt sich abfragen, welche Probleme bei einem Gerät vorliegen oder demnächst aufzutreten drohen, sodass diese behoben werden können, bevor der Kunde Funktionseinschränkungen oder Ausfallzeiten erlebt. Das heißt, mit Remoteüberwachung über das IoT (Internet of Things, Internet der Dinge) lässt sich die Kundenzufriedenheit durch die Verbesserung folgender Faktoren erhöhen:

- FTFR (First Time Fix Rate)
- Mittlere Zeit bis zur Reparatur (Mean Time-to-Repair, MTTR)
- Vorausschauende Wartung
- Kundenorientierte Servicemodelle

Kundenzufriedenheit als verkaufsfähiges Gut

Dank der Remoteüberwachung über das IoT können Sie Ihren Kunden mehr als Produkte verkaufen – nämlich eine verbesserte Betriebszeit in der Fertigung für eine rentablere und produktivere Produktion, zu niedrigeren Betriebskosten für die Maschinen.

Im Folgenden stellen wir Ihnen einige der Möglichkeiten vor, Kundenzufriedenheits-KPIs durch Remoteüberwachung zu verbessern.



Einer Prognose der IDC zufolge werden bis 2024 **50 %** der Fertigungsbetriebe

durch vorausschauende Wartungseinsätze vor Ort Bearbeitungszeiten verkürzen und den **Kundennutzen verbessern**.

Quelle: *IoT-Connected Service Drives Innovation and Customer Value, Zitat aus IDC FutureScape: Worldwide IoT 2019 Predictions*

„Remote-Daten, die die Leistung, Fehlerursachen und mögliche Korrekturen überwachen können, **liefern Servicetechnikern die Antworten, die sie für eine raschere Lösung von Kundenproblemen benötigen**“.

– *Evolution of Smart Service: Connected to the Future of Resolution, Aly Pinder Jr., Senior Research Analyst Service Management, Aberdeen Group*

Remoteüberwachung: Probleme beheben, bevor sie auftreten

Beschreibung

Maschinen, die nahtlos Echtzeit-Leistungsdaten an Wartungsexperten senden, die dann Aspekte auswerten, analysieren und beheben können, bevor sie zu Problemen werden. Mithilfe einer zentralisierten Remoteüberwachungsplattform können Wartungsteams problemlos auf die Sensor- und Diagnosedaten zugreifen, die sie benötigen, um proaktiv statt reaktiv zu arbeiten. Anhand von Remoteüberwachungsdaten können Techniker Gerätenutzung, Leistung und Produktivität auch aus der Ferne überwachen und Erkenntnisse gewinnen. Mithilfe dieser Daten lassen sich Fehler erkennen und Ausfallzeiten vermeiden, bevor sie auftreten – oft schon, bevor der Kunde das Problem überhaupt bemerkt.

Ergebnisse aus der Praxis



Mit der IoT-Datenremoteüberwachung durch ThingWorx konnte [Flowserve](#) ein kostspieliges Kavitationsproblem in der laufenden Pumpe eines Kunden vermeiden (1,6 Millionen USD oder mehr, wenn es nicht innerhalb von 30 Minuten gelöst wird; 16 Millionen USD oder mehr, wenn es nicht innerhalb von 45–60 Minuten gelöst wird). Mit ihrer IoT-Lösung kann Flowserve jetzt die Kosten senken, Notfallarbeitsaufträge einschränken, den Gewinn erhöhen und die Sicherheit optimieren. Vor allem aber übertreffen sie die Erwartungen der Kunden durch eine verbesserte Verfügbarkeit und Effizienz der Anlagen.

Die Überwachung mithilfe von IoT half Flowserve, ein Kavitationsproblem in Höhe von 16 Millionen USD zu verhindern – **bevor es sich auf den Kunden auswirkte.**

„Bei Flowserve hatten wir wirklich einen Aha-Moment, als wir die ersten Informationen von vor Ort in der IoT-Plattform auftauchen sahen ... Das war der Moment, in dem wir dachten: Ach du meine Güte. Hier haben wir etwas ganz Unglaubliches.“

– Aric Zurek, Vice President, Marketing and Sales, Flowserve

Mehr Kundenzufriedenheit durch vorausschauende Wartung

Techniker erhalten einen Anruf von einem unzufriedenen Kunden, dessen Maschine nicht funktioniert und Ausfallzeiten verursacht. Der Techniker nimmt die Reparaturen vor und das Problem wird behoben – ohne weitere Analyse von Daten zu Trendthemen oder Einblicken in beteiligte Faktoren, die die Maschine oder andere Anlagen weiter beeinträchtigen könnten.

Bei der vorausschauenden Wartung überwachen Techniker Geräte anhand von Daten, die direkt von den Geräten gesendet werden, und können Fehlfunktionen beheben, bevor diese sich bemerkbar machen. Nach der Wartung sammeln die Techniker weitere Daten für die Trendanalyse und erhalten Einblicke in den größeren Zusammenhang der allgemeinen Wartungs- und Serviceanforderungen – für das Toolset eines einzelnen Kunden und alle bereitgestellten Anlagen.

Die frühzeitige Erkennung von Problemen – oder ihre komplette Vermeidung – wirkt dem generellen Geräteverschleiß infolge von Defekten oder invasiven Wartungsmaßnahmen entgegen. Die Anlagen laufen reibungsloser und halten länger. Die Kunden erzielen zuverlässig eine höhere Rentabilität – und erkennen vorausschauende Wartung als kritischen Faktor für diesen Erfolg.

Remoteüberwachung: Schnellere Lösungen bei komplexen Reparaturen

Beschreibung

Techniker können immer direkt auf Echtzeitdaten zu Verwendung, Leistung und Bauteilversagen zugreifen. Sie erhalten umfassende Informationen zur Produktleistung von allen bereitgestellten Maschinen, sodass sie für den Außendienst gerüstet sind, statt sich auf die Kundenanalyse der Maschinenprobleme zu verlassen. Dank Echtzeitdaten – und der Fähigkeit, mit den Anlagen vollständig remote zu interagieren (bei einigen Problemen) – können Techniker die Reparaturreffizienz maximieren und für weniger Unterbrechungen sorgen, was wiederum die Produktivität des Kunden erhöht.

Ergebnisse aus der Praxis

Der weltweit tätige Hersteller von Getränkeanlagen, [Celli Group](#), nutzte IntelliDraught – ein vernetztes Getränkeschanksystem – um die Qualität, den Verkauf, den Service und das Bestandsmanagement seiner Kunden zu verbessern.

10%↓ Das Serviceteam von Celli nutzte den Echtzeitzugriff auf Remotedaten sowie Lösungen für die vorausschauende und präventive Wartung, um **seinen Kunden zu helfen, die Wartungskosten um 10 % zu senken, Ausfallzeiten zu begrenzen und den Gewinn zu steigern.**

„Unser Ziel war es, die Art und Weise zu ändern, wie wir Kunden in unserer Branche bedienen, und unsere langfristige Vision war es, Dienstleistungen rund um unsere Geräte zu schaffen. Das IoT war ein wichtiger Pfeiler zur Unterstützung unserer Strategie“.

– *Paolo Cavalsassi, Global Commercial Director, Celli Group*

Mehr Kundenzufriedenheit durch optimierten Kundendienst

Techniker müssen den Kunden aufsuchen, um Probleme richtig zu diagnostizieren und zu beheben. Aber oft stehen dem Techniker, wenn er vor Ort eintrifft, nicht die richtigen Teile zur Verfügung, da er unvollständige oder falsche Informationen zum Problem erhalten hat. Wenn es sich um eine komplizierte oder unerwartete Reparatur handelt, können Zeitaufwand und Kosten exponentiell zunehmen.

Durch optimierten Remote-Kundendienst können die Techniker das Problem, die nötigen Teile und die richtige Lösung korrekt bestimmen, bevor sie zum Einsatz aufbrechen – und damit dem eigenen Unternehmen ebenso wie dem Kunden Zeit und Geld sparen.

Techniker und Kunden kämpfen damit, Ausfallzeiten zu vermeiden und Produktausfällen zuvorzukommen. Denn falsche Diagnosen, lange Bemühungen um eine Problemlösung und eine niedrige FTFR senken die Kundenzufriedenheit.

Bei einem optimierten Kundendienst dagegen sind die Techniker umfassend vorbereitet, was die FTFR, die MTTR und die Kundenzufriedenheit insgesamt verbessert. Der Kunde freut sich über längere Gerätebetriebszeiten. Das Serviceunternehmen erwirbt sich einen guten Ruf für hohe Kundenzufriedenheit und kann auf Vertragsverlängerungen zählen.

Remoteüberwachung: Zukunftsfähiges Service-Ökosystem

Beschreibung

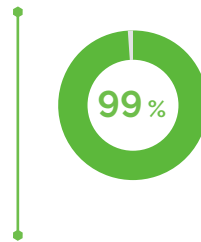
Techniker optimieren ihre Remoteüberwachungsprozesse und profitieren von rollenbasierten Anpassungen. Sie finden kreative neue Lösungen für alte Probleme, indem sie die Serviceleistungen bei jedem Einsatz nach Bedarf anpassen und verbessern. Sie entdecken neue Vorteile der Remoteüberwachung und IoT-Konnektivität: sie nutzen umfassendere Analysen, bieten den Kunden besseren Service und verschaffen ihrem Unternehmen die Chance auf lukrativere Serviceverträge.

Ergebnisse aus der Praxis



Aufbauend auf seiner Remoteüberwachungslösung hat [Trane](#), ein führender Hersteller von Heiz-, Lüftungs- und Kühlsystemen sowie Gebäudeverwaltungssystemen, die Rentabilität seines Wartungsgeschäfts verbessert – durch neue Wartungsstufen und höher eingestufte Serviceverträge,

die die Margen verbessern. Trane bietet jetzt eine garantierte Betriebszeit von 99 % und eine Reduzierung der Energiekosten seiner Kunden – für diese ein enormer Gewinn.



Trane erreichte mithilfe von Remoteüberwachung und IoT-Daten eine **Betriebszeit von 99 %**.

„Wir beschreiben unsere Mission nun nicht in auf uns selbst ausgerichteten Begriffen wie Produktqualität, Gewinnziele oder Marktanteile, sondern möchten unseren Kunden helfen, ihre Gebäude besser zu machen. Damit meinen wir sowohl die Lebensdauer des Gebäudes als auch die Lebensqualität im Gebäude.“

– Dane Taival

Vice President of Building Services and Customer Care, Trane

Branchenweit hervorragender Ruf dank umsatzsteigerndem Servicemodell

Herkömmlicher Kundenservice ist träge. Er erfüllt zwar die Kundenanforderungen, versucht aber nicht, veränderte Anforderungen vorherzusehen und mit neuen Technologien an neuen Kundenerwartungen zu wachsen. Remoteüberwachungsinitiativen ermöglichen erweiterte, skalierbare operative Prozesse, die Umsatz generieren und bereit für Servicemöglichkeiten der nächsten Generation sind.

Die Kundenbedürfnisse zu erfüllen, ist zwar gut und wichtig. Aber wer sich darauf beschränkt, der riskiert, gegenüber Wettbewerbern, die mit Remoteüberwachung und IoT-Technologien arbeiten, ins Hintertreffen zu geraten. Mit einem fortschrittlichen Servicekonzept kann sich die Wartungsabteilung im Unternehmen als Umsatztreiber positionieren. Kundenzufriedenheit wird als Alleinstellungsmerkmal immer wichtiger und legt die Messlatte für die Wettbewerber immer höher.

Funktionalitäten der IoT-Plattform für bessere Kundenzufriedenheits-KPIs

IOT PLATFORM CAPABILITIES	CUSTOMER SATISFACTION BENEFITS
☒ Real-time asset monitoring	☒ Increased equipment uptime
☒ Critical alert notifications for service issues	☒ Advanced problem-solving before an issue impacts the customer
☒ Diagnostics to assist with issue resolution	☒ Speed MTTR and FTFR

IoT als Alleinstellungsmerkmal für mehr Kundenzufriedenheit

Die Remoteüberwachung mit dem IoT ermöglicht Technikern eine vorausschauende, zustandsbasierte Wartung, die die MTTR minimiert und die FTFR maximiert – und damit die Kundenzufriedenheits-KPIs verbessert.

Erfahren Sie mehr über die Art und Weise, wie die Remoteüberwachung die Kundenzufriedenheits-KPIs verbessert, im White Paper [Intelligent Remote Monitoring: Competitive Differentiator for the Digital Era](#).



PTC, Inc.

2020
Copyright © PTC, Inc.
www.ptc.com/de