

# Weniger Lkw-Fahrten und höhere Einsparungen:

So wenden Sie weniger Zeit für den Service  
auf, erhöhen die Betriebszeit und steigern  
die Kundenzufriedenheit

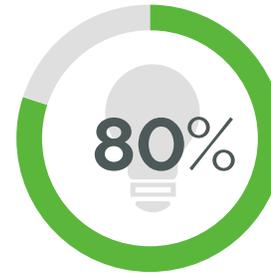


DIE DIGITALE WELT KREMPELT  
DIE PHYSISCHE UM

Die Kosten für Ausfallzeiten beim Kunden – geplant oder ungeplant – gehen weit über die Kosten für den Einsatz Ihres Serviceteams hinaus. Sie wirken sich auf die Produktion, die Qualität und die Zeitpläne Ihrer Kunden aus, was sich wiederum direkt auf die Verlängerung von Serviceverträgen auswirkt. Deshalb liegt es in Ihrem Interesse, Ausfallzeiten zu vermeiden und die Kundenzufriedenheit so hoch wie möglich zu halten.

Ausfallzeiten vorzubeugen und auf die Bedürfnisse der Kunden einzugehen, ist jedoch kostspielig. Die meisten Betriebsabläufe haben sich vom "Break/Fix"-Modell wegentwickelt. Dennoch summieren sich die Kosten für die Erfassung geeigneter Serviceinformationen, teure LKW-Fahrten bei geringfügigen Problemen und arbeitsintensive Reparaturen.

Die heutigen Industrial Internet of Things (IIoT)-Lösungen schaffen neue Möglichkeiten, die Kosten im Zusammenhang mit der Bereitstellung qualitativ hochwertiger Wartungsleistungen zu reduzieren. Den Kunden ist das nicht entgangen. 80 % der Service-Entscheider sind der Meinung, dass neue Technologien die Erwartungen der Kunden an die Service-Organisationen verändern. 82 % der Service-Entscheider sagen, dass sich der Kundenservice verändern muss, um wettbewerbsfähig zu bleiben<sup>1</sup>. Mit der modernen, transformativen IIoT-Technologie können Sie die neuen Branchenstandards umsetzen. So bleiben Sie wettbewerbsfähig und übertreffen die hohen Erwartungen Ihrer Kunden – und können gleichzeitig interne Kosteneinsparungen erzielen.



80 % der Wartungs-Entscheidungsträger geben an, dass neue Technologien die Erwartungshaltung von Kunden an Wartungsanbieter ändern.



82 % der Entscheidungsträger in Wartungsfirmen sind der Meinung, dass sich der Kundendienst ändern muss, um weiterhin wettbewerbsfähig zu bleiben.

## Sparen Sie Zeit, um Kosten zu sparen

Das Sprichwort "Zeit ist Geld" trifft besonders auf Wartungsteams zu. Je mehr Zeit ein Techniker für die Analyse, Prüfung und Lösung eines Problems benötigt, desto mehr Kosten werden verursacht. Durch den zuverlässigen Zugriff auf Echtzeit-Wartungsdaten sparen Techniker Zeit, wodurch sie mehr Probleme beheben und mehr Kunden helfen können. Diese frei gewordenen Ressourcen können für weitere Serviceverträge und Initiativen genutzt werden.

### So sparen Sie mit IIoT Zeit

Mit dem IIoT können Sie durch unnötigen Zeitaufwand verursachte Kosten reduzieren, indem Sie sicherstellen, dass Techniker immer über die Informationen verfügen, die sie für den Wartungsüberblick benötigen. Dank automatisierter Echtzeit-Datenströme können sie Objekte unabhängig vom Standort überwachen. Techniker können sich auf die Analyse von Wartungsdaten konzentrieren – und darauf vertrauen, dass diese präzise und aktuell sind –, statt sich mit dem Zusammentragen dieser Daten zu befassen. Wartungsteams verfügen jederzeit über die Informationen, die sie für zeitkritische Entscheidungen bezüglich der Effizienzsteigerung, Reparaturdurchführung und Verhinderung von Kundenausfallzeiten benötigen.

Je weniger effizient der Außendienst ist, desto höher sind die Ausfallzeiten des Kunden. Das wiederum bedeutet, dass dieser Posten nicht nur keinen Umsatz generiert, sondern der Kunde auch mehr Zeit damit verbringen muss, seine eigenen Kunden zu vertrösten. Dies führt schlussendlich zu weniger Vertragsverlängerungen und möglicherweise sogar zum Verlust des Kunden.

- "First-Time-Fix: The Underappreciated Field Service Metric",  
*Field Technologies Magazine*

### NACHGEWIESENE KOSTENEINSPARUNGEN

Heidelberg, ein weltweit führender Hersteller von Druckmaschinen, nutzte die ThingWorx IIoT-Plattform, um Zeiteinsparungen in Kosteneinsparungen umzuwandeln.



**50 % reduzierte**  
Reparaturreaktionszeit



**1.000 bis 2.000 Stunden**  
eingesparte Produktionszeit  
auf Kundenseite pro Projekt



**40 % des Umsatzes**  
basiert inzwischen auf  
Serviceverträgen<sup>2</sup>

## Weniger Lkw-Fahrten und höhere Einsparungen

Außeneinsätze gehören zu den teuersten Faktoren eines Wartungsbudgets. Von der Arbeits- und Anreisezeit der Techniker bis zu den Fahrzeugbetriebskosten: Die Kosten summieren sich ganz schnell, vor allem, wenn ungenaue und unvollständige Informationen mehrere Außeneinsätze notwendig machen. Weniger Außeneinsätze sparen nicht nur intern Kosten, sondern erhöhen auch das Vertrauen der Kunden in die Zuverlässigkeit Ihrer Produkte.

### So reduzieren Sie mit dem IIoT Außeneinsätze

Die IIoT-basierte Remoteüberwachung und -analyse ermöglicht es Technikern, Maschinenwartungen zu prognostizieren, die Planung für terminierte Ausfallzeiten zu optimieren und ungeplante Ausfallzeiten zu verhindern, da die Wartung damit vorhersehbar anstatt reaktiv wird.

Mithilfe des IIoT können Techniker mehr Probleme remote lösen, wodurch Außeneinsätze und Ausfallzeiten erheblich reduziert werden. Dank IIoT können Software-Wartungsaktualisierungen remote und ohne Wartungsmitarbeiter vor Ort durchgeführt werden. Dadurch wird die Anzahl der Software-bedingten Ausfälle reduziert. Die Remote-Datenüberwachung verbessert die Fähigkeit von Wartungsteams, Wartungsprobleme proaktiv anzugehen und zu verhindern, bevor ein Außeneinsatz notwendig ist – oder schlimmer noch, Kundenausfallzeiten auftreten.

### NACHGEWIESENE KOSTENEINSPARUNGEN

Mit der ThingWorx IIoT-Plattform verzeichnen Wartungsmarktführer die folgenden Ergebnisse:



**70 % der Wartungsprobleme werden remote gelöst**



**90 % der Software-Probleme werden remote gelöst<sup>3</sup>**



**30 % der Wartungsprobleme werden remote gelöst**



**1.200 Stunden jährlich an Kundenausfallzeiten vermieden dank präventiver Wartung<sup>4</sup>**



**63 % der Wartungsprobleme werden remote gelöst<sup>5</sup>**

## Aufwand minimieren, Gewinne maximieren

Die Reparatur von Anlagen vor Ort ist traditionell mit viel Arbeit verbunden, da die Techniker zur Behebung und Vermeidung ähnlicher Reparaturen Probleme erst diagnostizieren und vollständig verstehen müssen. Die Bereitstellung einer effizienteren und praxisnahen Wartung basierend auf den relevanten Informationen senkt die internen Kosten und steigert zugleich die Kundenzufriedenheit.

### So sparen Sie mit IIoT Technikerarbeitszeit

Remote-Wartung ist der Idealfall. Wenn aber doch ein Außeneinsatz notwendig ist, haben die entsandten Techniker genau die richtigen IIoT-basierten Daten zur Hand, die sie für die einzelnen Wartungsfälle benötigen. Mit Remote-Diagnosen können Techniker die Ursache eines Problems ermitteln und gut vorbereitet zum Kundentermin fahren – mit den richtigen Werkzeugen, Teilen und Reparaturplänen. Dank der nahtlosen Datenübertragung an die Wartungszentrale können Techniker bei speziellen Dienstleistungen auch während eines Kundentermins Remote-Hilfe in Anspruch nehmen. Dies alles optimiert die Betriebseffizienz für Kunden und erspart Technikern am Wartungsort arbeitsintensive Überraschungen vor Ort. Zudem bewahrt dieses Vorgehen Kunden vor langwierigen Wartungseinsätzen und längeren Ausfallzeiten.

Der mit am häufigsten genannte Grund dafür, warum ein Problem nicht beim ersten Auftreten behoben wird, besteht darin, dass der Techniker nicht über die benötigte Ausrüstung oder das richtige Wissen verfügt. Tatsächlich lag laut 51 % der für Vor-Ort-Wartungen verantwortlichen Führungskräfte die Nichtverfügbarkeit von Bauteilen bei Kundenbeschwerden auf Platz eins.

– 3 Methods for Improving First-Time Fix Rate, Click Software Blog

### NACHGEWIESENE KOSTENEINSPARUNGEN

Einsparungen bei den am Kundenstandort anfallenden Kosten von Wartungsmarktführer mit der ThingWorx IIoT-Plattform:



**60 % kürzere** Reparaturdauer vor Ort<sup>6</sup>



**30 % kürzere** Wartungseinsätze



**20 Mio. USD (Schätzung)** an Kosteneinsparungen über 3 Jahre<sup>7</sup>

## Erfahren Sie mehr über die Senkung der Servicekosten bei gleichzeitiger Verbesserung des Kundenservice

Die ThingWorx IIoT-Plattform reduziert die Bereitstellungskosten für einen hochwertigen Wartungsservice. Erfahren Sie, wie ThingWorx Ausfallzeiten beim Kunden direkt bekämpft, die Kundenzufriedenheit steigert und spürbare Kosteneinsparungen erzielt.

**EINEN EXPERTEN  
KONTAKTIEREN** →

1. Salesforce, State of Customer Service Report, 2019 2. Quelle: [Heidelberger-Fallstudie](#) 3. Quelle: [Heidelberg ThingWorx-Fallstudie](#) 4. Quelle: [Elekta ThingWorx-Fallstudie](#) 5. Quelle: [Bell & Howell-Fallstudie](#) 6. Quelle: [Bell und Howell PTC-Fallstudie](#) 7. Quelle: [Illumina-Kundenergebnisse](#)

SKU#21082 © 2022, PTC Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte dieser Seiten werden ausschließlich zu Informationszwecken bereitgestellt und beinhalten keinerlei Gewährleistung, Verpflichtung, Bedingung oder Angebot seitens PTC. Änderungen der Informationen vorbehalten. PTC, das PTC Logo und alle anderen PTC Produktnamen und Logos sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von PTC und/oder Tochterunternehmen in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Produkt- oder Firmennamen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.