

Die **5** größten Irrtümer rund um **Remote Monitoring**

Die Definition von „herausragendem Service“ ist ständig im Wandel begriffen.

Früher wurde hervorragender Service von hervorragenden Technikern bestimmt. Voraussetzung waren die besten Techniker und kurze Reaktionszeiten. Heute reicht es nicht mehr, hervorragende Techniker mit kurzen Reaktionszeiten im Einsatz zu haben. Ihre Kunden erwarten von Ihnen, dass Sie den Ausfall von medizinischen Geräten vorhersehen und verhindern, sodass herkömmliche Service-Einsätze komplett entfallen.

Angesichts neuer Technologien erwarten anspruchsvolle Service-Kunden Predictive Maintenance als Standardleistung. Doch die Denkweise in der Industrie hat mit dieser Entwicklung nicht Schritt gehalten. Irrtümer bezüglich Technologien für Predictive Maintenance sind ein großes Hindernis auf dem Weg zu „herausragendem Service“.

PTC arbeitet eng mit Service-Profis für medizinische Geräte zusammen, um sie rasch auf das heutige hohe Service-Niveau zu bringen – und die Messlatte für ihre Mitbewerber höher zu legen. In diesem eBook untersuchen wir die fünf häufigsten Irrtümer über Remote Monitoring für den Service. Außerdem gehen wir darauf ein, wie Sie vermeiden können, dass diese veralteten Annahmen Sie ausbremsen.



Irrtum

1

Remote Monitoring bringt zu spät einen Nutzen – und wenn, ist die Rentabilität minimal

Technisch versierte Kunden wissen, dass es für jedes ihrer Probleme eine neue App oder ein Gadget gibt – sie wissen nur nicht, was es ist. Sie machen sich aber Sorgen, dass ihre Mitbewerber die Lösung *sehr wohl kennen* und die Probleme bereits per Druck auf einen „magischen Knopf“ beseitigen könnten.

Remote Monitoring könnte dieser „magische Knopf“ sein – eine Technologie, die zu gut klingt, um wahr zu sein, und hochtrabende Versprechungen macht, z. B. die Verbesserung von Key Performance Indicators (KPIs) und Kundenzufriedenheit.¹ Und jede neue Technologie macht Angst. Es ist einfacher, sich einzureden, Remote Monitoring sei lediglich ein Modewort², und die alten Vorgehensweisen beizubehalten.

„Mit Remote Monitoring realisierte der Medizintechnikhersteller Sysmex höhere Betriebszeiten und einen schnelleren Service im Bluttestmarkt.“⁵

1. ptc.com/de/resources/iot/ebook/three-service-kpis
2. ptc.com/de/resources/iot/video/three-dangerous-phrases
3. ptc.com/de/resources/iot/ebook/tech-clarity-monitoring-equipment-with-iot
4. ptc.com/de/resources/iot/infographic/quick-wins
5. ptc.com/de/resources/iot/ebook/axendia-iomt-impact-survey

Wahrheit

Remote Monitoring liefert schnell Vorteile und langfristige Ergebnisse, die Kunden bemerken

Remote Monitoring ist viel mehr als nur eine Modeerscheinung – es bildet die Grundlage für ein zukunftssicheres Service-Ökosystem im Gesundheitswesen.³ Die Hersteller von medizinischen Geräten werden die Ergebnisse, z.B. weniger Ausfallzeiten, bessere Mean Time to Repair und höhere First-Time Fix Rates, selbst erleben.⁴ Und die höhere Kundenzufriedenheit wird sich für Sie in besseren NPS-Werten niederschlagen.

Für Verbraucher im Gesundheitswesen kann die Betriebszeit von Apparaturen gar nicht hoch genug eingeschätzt werden, und ein Service-Team, das die Betriebszeit garantiert, ist unersetzlich. Mit einer erstklassigen IoT-Plattform, die sich nahtlos mit einer Vielzahl von Assets verbinden lässt und Leistungsdaten in Echtzeit liefert, verfügt Ihr Service-Team über einen „magischen Knopf“, um Wartungsfälle zu vermeiden, ehe sie sich zu betrieblichen Störungen auswachsen.

Irrtum

2

Nur das Service-Team profitiert von Remote Monitoring

Die Einführung neuer Technologie ist eine schwierige Aufgabe, insbesondere, wenn die Software nur einer bestimmten Abteilung zugute kommt. Das oberste Management und die IT von einer Remote-Monitoring-Lösung zu überzeugen, kann unmöglich erscheinen, wenn im Unternehmen unterschiedliche Prioritäten für neue Technologien verfolgt werden – und die Budgets limitiert sind.

Wahrheit

Remote Monitoring schlägt sich im gesamten Unternehmen positiv nieder

Remote Monitoring bietet in der gesamten Wertschöpfungskette des Gesundheitswesens unmittelbare Vorteile – von der Ausstattung der Techniker mit umfassenden Daten zu den Apparaturen bis hin zu einem besseren Einblick in die einzelnen Abteilungen für das obere Management.⁶

Erstmals zugängliche Daten sowie verbesserte Betriebszeit und andere Metriken, die das Vertrauen der Kunden stärken, erschließen neue Service-Modelle, senken die internen Kosten und steigern die Zahl der Vertragsverlängerungen. Die Rentabilität ist häufig bedeutsam genug, um sich in der gesamten Organisation bemerkbar zu machen. Die Service-Abteilung wird zu einem leistungsstarken Team, das Erträge generiert.

Neben diesen unmittelbaren Vorteilen ist Remote Monitoring ein bedeutender erster Schritt für die Einführung von IoT-Lösungen allgemein. Anspruchsvollere IoT-Funktionen wie verstärkte Automatisierung und systemübergreifende Koordination sind auf die Grundlagen angewiesen, die durch die Anbindung für Remote Monitoring geschaffen werden.⁷ IT-Teams betrachten Remote Monitoring häufig als Betatest vor umfangreicheren IoT-Projekten. Wenn unkomplizierte IT-Projekte wie Remote Monitoring nicht nachhaltig durchführbar sind, ist es wahrscheinlich, dass auch größere IoT-Projekte das Unternehmen überfordern.

6. ptc.com/en/resources/iot/ebook/remote-monitoring-buyers-guide

7. ptc.com/de/thingworx-blog/enterprise-iot-success-often-hinges-on-prioritization

Irrtum

3

Wir haben bereits sämtliche Daten, die wir benötigen

Remote Monitoring und Datenkonnektivität spielen wahrscheinlich bereits eine gewisse Rolle in Ihrem Service-Plan, entweder für interne Problemumgehungen oder für eigenständig durchgeführte IoT-Projekte. Sie kennen die Bedeutung von Kunden-Service-Daten, weil Sie diese Informationen schon seit Jahren sammeln. Remote Monitoring ist für Sie nur eine elegantere Möglichkeit, an die Daten zu kommen, die Sie bereits nutzen. Vielleicht ist die Erfassung über eine IoT-Plattform etwas schneller oder zuverlässiger, aber ist es das wirklich wert, einen Software-Kaufprozess zu durchlaufen, nur um dieselben Daten zu erhalten wie schon jetzt?

Wahrheit

Remote-Monitoring-Daten in Echtzeit verbessern die Service-Zeit, senken die Service-Kosten und erhöhen die Service-Erträge

Dieser Irrtum lässt sich am besten anhand der nachgewiesenen Ergebnisse führender Service-Organisationen ausräumen, die Remote Monitoring einsetzen (siehe Abbildungen unten).

Remote Monitoring über eine Industrial IoT-Plattform ist die einzige Möglichkeit, die umfassenden, zuverlässigen Echtzeitdaten zu erhalten, die zur Beschleunigung der Service-Bereitstellung und Steigerung der Service-Erträge notwendig sind. Dies gilt insbesondere für Industrial IoT-Plattformen wie ThingWorx, das speziell für Ihre KPIs entwickelt wurde⁸.

Remote Monitoring bietet PTC Kunden folgende Vorteile:



50 %
▼ **Reduzierung**
der durchschnittlichen
Reparaturdauer



66 %
▼ **Weniger**
Serviceanfragen



33 %
▲ **Höhere**
Kundenzufriedenheit

8. ptc.com/de/resources/iot/ebook/three-service-kpis

Irrtum

4

Remote Monitoring ist eine Belastung für unser IT-Team – und wir können das auf eigene Faust besser

Das Letzte, was Sie möchten, ist, dass Ihr IT-Team ständig eine weitere neue Software unterstützen und reparieren sowie Patches und Upgrades dafür installieren muss. Eine Remote-Monitoring-Plattform ist sinnlos, wenn Sie Ihr ohnehin überarbeitetes IT-Team alle fünf Minuten zu Hilfe rufen müssen. Gerade, wenn Sie aktuell Workaround-Lösungen nutzen, können Sie doch einfach von der IT eine eigene, individuelle Lösung entwickeln lassen.

„Für die Verwaltung riesiger Echtzeit-Datenmengen sind eine durchdachte Planung und ein flexibler Umgang mit den verschiedenen Datenkombinationen erforderlich, die benötigt werden.“¹⁰

Wahrheit

Remote Monitoring über eine IoT-Plattform bietet dem Service-Team und dem IT-Team out of the box Vorteile

Intern entwickelte individuelle Remote-Monitoring-Lösungen scheinen oft die beste Möglichkeit zu sein, die Vorteile von Remote Monitoring zu nutzen, ohne die IT zusätzlich zu belasten.

Doch wenn Ihre hauseigene IoT-Lösung erfolgreich ist, werden auch andere Abteilung IoT-Anwendungen ausprobieren wollen. Ihre interne IoT-Lösung wird zu einem kolossalen Workaround, der von der Last seines eigenen Erfolgs in die Knie gezwungen wird. Interne Experten sind darüber hinaus häufig sehr geschickt in der Wartung einer bestimmten Art der Konnektivität, sind aber nicht in der Lage, über die ursprünglichen Ziele hinaus zu wachsen und kennen die organisationsweiten Vorteile des IoT nicht ausreichend. Die Herausforderungen einer internen Lösung sind in der Regel erst dann abzusehen, wenn die Arbeit daran bereits in vollem Gang ist. Die Erfassung der Daten ist zum Beispiel eine Herausforderung, doch ihre zeitnahe und hilfreiche Anzeige, Analyse oder die sonstige Gewinnung umsetzbarer Erkenntnisse ist ein ganz anderes Problem. IT-Teams, die all diese Probleme lösen können, sind üblicherweise schwer zu finden.⁹

Ein großer Vorteil einer erstklassigen IoT-Plattform ist, dass sie mit erstklassigem Support einhergeht. Erfahrene IoT-Experten können Ihnen helfen, eine Remote-Monitoring-Lösung zu entwickeln, die genau auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt ist und sich bei neuen Anforderungen einfach skalieren lässt. Experten kennen häufige Hemmschwellen für das IoT und erstellen eine spezielle Plattform und einen maßgeschneiderten Onboarding-Prozess, um diese zu überwinden.

9. [ptc.com/en/resources/mfg/white-paper/merging-legacy-iot](https://www.ptc.com/en/resources/mfg/white-paper/merging-legacy-iot)

10. netfoundry.io/building-a-framework-the-industrial-internet-consortium/

Irrtum

5

Das IoT ist zu risikoreich. Wir können warten, bis es besser ausgereift ist.

Die Einführung neuer Technologien erfordert Zeit, Geld und Mühe. In unserer von Sicherheitsbedenken und rasantem technologischem Wandel bestimmten Welt mag es am sichersten erscheinen, einfach abzuwarten. Wenn Ihr Unternehmen das IoT für eine Technologie hält, die sich noch nicht bewährt hat, dürfte das allein schon jede Remote-Monitoring-Initiative zum Erliegen bringen.¹¹

„Heutzutage sind die Kosten für Sensoren, Konnektivität und Analysesoftware stark gefallen, sodass sich jeder Betrieb mithilfe von Upgrades, Nachrüstung und Neuanschaffungen auf die digitale Automation vorbereiten kann. . . Unternehmen, die zu lange zögern, verlieren den Anschluss und riskieren ggf. sogar ihren Untergang.“¹²

Wahrheit

Wenn Sie auf Remote Monitoring verzichten, vervielfachen Sie Ihr Risiko, den Anschluss an Ihre Mitbewerber zu verlieren

Die umfassenden Daten, Predictive-Maintenance-Funktionen und Kosteneinsparungen, die durch Remote Monitoring erst möglich werden, revolutionieren die Maschinen-Service-Industrie – und machen deutlich, wie interne Service-Teams Erträge generieren können. IoT-basiertes Remote Monitoring ist alles andere als unausgereift oder unsicher. Tatsächlich hat es sich längst als erster Schritt in Richtung Predictive Maintenance sowie zur Verbesserung der Maschinen-Betriebszeit und Erhöhung der Kundenzufriedenheit bewährt.¹³ Unternehmen, die abwarten, werden die nachgewiesenen Vorteile von Remote Monitoring erleben – wenn ihre Mitbewerber damit ihre Umsätze steigern!

Erstklassige IoT-Plattformen lassen sich bei Bedarf einfach für neue Ziele im Service und in der Organisation skalieren. Je länger Sie also warten, umso mehr können Ihre Mitbewerber auf Grundlage ihrer IoT-Basis ihren Vorsprung ausbauen. Erstklassige IoT-Plattformen bleiben immer wettbewerbsfähig, weil sie das Feedback vom Markt nutzen, um den Bedürfnissen der Benutzer vorzugreifen und neuen Branchenherausforderungen zu begegnen.

11. ptc.com/de/resources/iot/video/three-dangerous-phrases

12. iconsortium.org/pdf/Smart_Factory_Applications_In_Discrete_Mfg_white_paper_20170222.pdf

13. ptc.com/de/resources/iot/ebook/remote-monitoring-ebook

Weitere Fakten über Remote Monitoring

erfahren Sie im Gespräch mit einem PTC Experten

Industrial IoT-Plattformen sind selbst unter extremen Einsatzbedingungen für ihre Zuverlässigkeit bekannt. Die erstklassige Industrial IoT-Plattform ThingWorx bietet diese Zuverlässigkeit für das gesamte Benutzererlebnis. Hinter der benutzerfreundlichen Out-of-the-box-IoT-Lösung ThingWorx steht ein einzigartiges Branchen-Knowhow in folgenden Bereichen:

- Professionelle Implementierungsdienste
- Geführte Schulungen beim Onboarding und danach
- Unterstützung durch technische Experten, die dafür sorgen, dass Ihre Remote-Monitoring-Lösung individuell auf Ihre Service-Anforderungen zugeschnitten wird

Die Belastung für Ihr IT-Team ist minimal, da der Support der Plattform allein durch geführte Problembehandlung über die Benutzer selbst oder durch einen Support-Anruf bei den Experten abgedeckt werden kann, die täglich mit ThingWorx – und Benutzern wie Ihnen – arbeiten und Ihre individuellen Bedürfnisse und Herausforderungen kennen.

[Kontaktieren Sie uns](#), damit wir besprechen können, wie Sie gemeinsam mit uns hervorragenden Service erreichen können.

© 2019, PTC Inc. (PTC). Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte dieser Seiten werden ausschließlich zu Informationszwecken bereitgestellt und beinhalten keinerlei Gewährleistung, Verpflichtung oder Angebot seitens PTC. Änderungen der Informationen vorbehalten. PTC, das PTC Logo und alle PTC Produktnamen und Logos sind Marken oder eingetragene Marken von PTC und/oder Tochterunternehmen in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Produkt- oder Firmennamen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. PTC kann Termine für Produktveröffentlichungen, einschließlich des jeweiligen Funktions- oder Leistungsumfangs, nach eigenem Ermessen ändern.

top5-misconceptions-rm-ls-EBK-De-28-May-2019

