

TITELTHEMA SO GEHT SERVICE 4.0: SMARTE GESCHÄFTSMODELLE ENTWICKELN

Dem Trend einen Schritt voraus

Service 4.0 – vielfach als Schlagwort verwendet, wird oft nicht klar, was sich genau dahinter verbirgt. Eng verbunden mit Service 4.0 sind in der Regel die Möglichkeiten und Chancen, die sich aus der Digitalisierung ergeben. Die Innosoft GmbH aus Dortmund hat das früh erkannt und das eigene Lösungsportfolio dynamisch angepasst – zum Beispiel mit einer konsequenten Umstellung auf cloud-fähige Web-Applikationen, die zudem ein hohes Individualisierungspotenzial bieten. Und der nächste Schritt steht schon ins Haus: Alles wird mobil. Wie Innosoft nicht nur versucht, den Trends gerecht zu werden, sondern auch immer einen Schritt voraus zu sein, hat SERVICETODAY-Redakteur Michael Braun im Interview mit Lukas Offerhaus und Peter Ebbrecht versucht zu ergründen.

Michael Braun: *Service 4.0 ist als Schlagwort gerade in aller Munde – was verstehen Sie bei Innosoft darunter?*

Lukas Offerhaus: „Service 4.0“ wird ja meist sehr abstrakt verwendet und oft als Mode- oder Schlagwort abgetan. Letztlich verbirgt sich dahinter aber ein sehr wertvolles Vorhaben: Mit Methoden der Digitalisierung bestehende Dienstleistungen verbessern und neue Serviceangebote schaffen. Die schier unendlichen Möglichkeiten, die sich in

den Bereichen Big Data, Machine Learning, IoT oder auch der Cloud ergeben, machen das Thema sehr komplex und schwer überschaubar.

Peter Ebbrecht: Für mich ist das die konsequente Einbindung aller am Serviceprozess Beteiligten, vom Kundendiensttechniker über den Kunden bis zur Maschine.

Lukas Offerhaus: Und da sind wir als Software-Hersteller für Serviceunternehmen besonders stark involviert und gefordert.



Was verbirgt sich hinter dem Schlagwort „Service 4.0“? Peter Ebbrecht (rechts) und Lukas Offerhaus haben ganz klare Vorstellungen davon.

Michael Braun: *Innosoft hat sich dem Wandel gestellt und seine Lösungen konsequent auf cloud-fähige Web-Applikationen ausgerichtet – können Sie etwas zu den Unterschieden zwischen den beiden Konzepten „Installierte Anwendung“ vs. „Web-Anwendung“ aus Ihrer Sicht als Entwickler sagen?*

Lukas Offerhaus: Der große Vorteil für die Nutzer einer Web-Anwendung gegenüber der klassischen Desktop-Installation ist die Flexibilität. Nutzer können die Anwendung plattformunabhängig auf all ihren Geräten aufrufen. Dabei ist es unerheblich, ob sie die Software auf ihrem Windows-Computer, ihrem Android-Smartphone oder ihrem iPad verwenden.

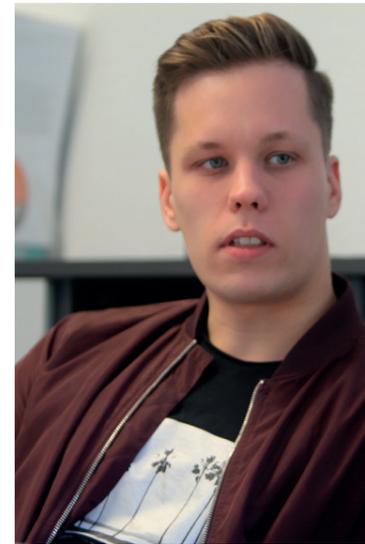
Peter Ebbrecht: Die Cloud-Anwendung ist ausgerichtet auf all jene, die an der direkten Nutzung von jederzeit verfügbaren Systemen interessiert sind, ohne sich um IT-Systeme kümmern zu müssen. Dabei ist neben der Plattformunabhängigkeit auch die hohe Skalierbarkeit im Unternehmen wichtig.

Michael Braun: *Welche Vorteile von Web-Installationen sehen Sie gerade im internationalen Kontext weltweit agierender Unternehmen?*

Lukas Offerhaus: Für die User ist das sicherlich die jederzeitige und ortsungebundene Verfügbarkeit, für die IT-Systemadministratoren liegt der große Vorteil in der zentralen Verwaltung. Es gibt keine lokalen Clients, die gewartet, upgedatet oder installiert werden müssen. Ein moderner Browser ist heutzutage schließlich auf jedem Gerät vorhanden.

Michael Braun: *Sie haben ein Online-Kundenportal entwickelt – was kann dieses Portal?*

Peter Ebbrecht: Das Kundenportal bedient die Ansprüche der Konsumenten in der heutigen Zeit, ein Höchstmaß an Informationen jederzeit abrufen zu können. Damit wird die Anbindung



Mobile Lösungen sollen die Arbeit für Service-Techniker vereinfachen, sagt Lukas Offerhaus.

des Kunden in den Serviceprozess vorangetrieben.

Michael Braun: *Wie wird der Kunde eingebunden?*

Peter Ebbrecht: Der Kunde bekommt Zugriff auf die Informationen zu seiner Maschine. Er kann sich beispielsweise online die Servicedokumentationen des Herstellers, Tätigkeitsberichte der Techniker oder die aktuelle UVV-Prüfung ansehen. Stichwort Tickettransparenz: Der Kunde ist in die Problemlösung transparent eingebunden.

Lukas Offerhaus: Wir stellen einen Standardbaustein zur Verfügung, der es unseren Kunden erlaubt, ein Dienstleistungsprodukt zu schaffen, wie es heutzutage am Markt erwartet wird. Dabei ist es uns wichtig, dass unser Kunde die Kontrolle darüber behält, welchen Grad an Transparenz er seinen Kunden gegenüber offenbaren möchte. Gerade diese unabdingbare Flexibilität stellt uns in der Entwicklung natürlich permanent vor Herausforderungen.

Michael Braun: *Inwiefern? Und wie lösen Sie diese Aufgabe?*

Lukas Offerhaus: Wir konzentrieren uns bei der Entwicklung darauf, einen robusten standardisierten Anwendungskern zu formen, der hochgradig

konfigurabel ist. Diese Konfiguration kann von unseren Kunden selbst vorgenommen werden. Alternativ bieten wir natürlich auch die notwendige Beratungsleistung an und lassen die Kunden von unserer Erfahrung in diesem Bereich profitieren.

Peter Ebbrecht: Der Anspruch auf gesteigerte Transparenz entwickelt sich in unserer Gesellschaft kontinuierlich weiter, jeder möchte immer mehr Informationen abrufen können. Wir tragen diesem Trend Rechnung, überlassen aber dem Hersteller die Entscheidung, wie weit er sich seinem Kunden gegenüber öffnen möchte. Der von uns zur Verfügung gestellte Baukasten versetzt unsere Kunden in die Lage, je nach Bedarf auf geänderte Anforderungen schnell zu reagieren und den Grad der Transparenz anzupassen.

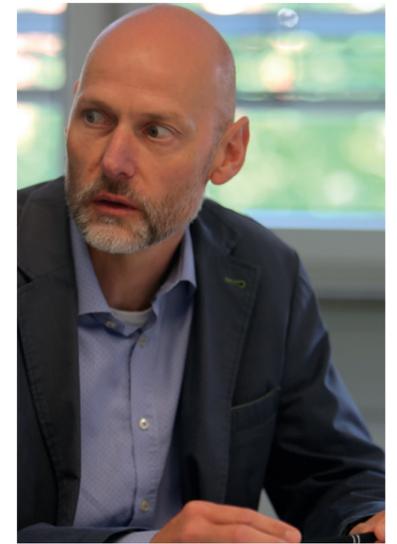
Michael Braun: *Sie bieten auch mobile Lösungen an – was können sie und wo unterstützen sie den technischen Service?*

Peter Ebbrecht: Der mobile Client ist das Bindeglied zwischen Backoffice und Techniker. Grundsätzlich bringen unsere mobilen Lösungen die Techniker und das Unternehmen näher zusammen: sie bekommen mehr Informationen zur Verfügung gestellt und melden später auch mehr Informationen an die Zentrale zurück.

Lukas Offerhaus: Ein Fokus liegt darauf, die Eingabe und das Abrufen von Informationen für den Techniker vor Ort zu vereinfachen. Die geringeren Barrieren sorgen dafür, dass die Servicequalität und die Qualität der zurückgemeldeten Daten steigen. Auch für die Bindung von Technikern an das eigene Unternehmen spielt die täglich verwendete Software eine nicht unerhebliche Rolle.

Michael Braun: *Wenn Sie einmal in die Zukunft schauen – welche nächsten Stufen erwarten Sie im Software-Umfeld für den Service?*

Peter Ebbrecht: Eine noch stärkere Vernetzung. Kunde, Maschine und Techniker untereinander werden digital immer enger zusammenrücken. Mobile Endgeräte und die Geräte im



Hersteller können selbst entscheiden, wie weit sie sich Kunden öffnen möchten, sagt Peter Ebbrecht.

Backoffice werden immer stärker miteinander verschmelzen. Man sieht es ja jetzt schon. Heute noch in den Kinderschuhen befindliche Technologien werden sich zum Standard entwickeln. Expertenwissen wird immer mehr digital auf die Endgeräte projiziert. Unternehmen müssen global präsent sein, können aber die hochqualifizierten Techniker nicht überall vor Ort haben, daher wird vor allem das Know-how auf Reisen gehen, weniger der Mensch, der es besitzt.

Lukas Offerhaus: Auch im Bereich Machine Learning sehen wir großes Potential. Sowohl was den Zustand von Maschinen angeht, Beispiel vorausschauende Instandhaltung/Predictive Maintenance, als auch in unserem speziellen Bereich, also der Disposition von Servicetechnikern. Wir gehen davon aus, dass auf dieser Basis noch viel Optimierungspotenzial vorhanden ist, das von Menschen nicht so leicht erkannt werden kann.

Peter Ebbrecht: Wahrscheinlich werden zukünftig intelligente Systeme Techniker auf die Reise schicken, weil sie schon wissen, dass er an einem bestimmten Ort an einem bestimmten Termin gebraucht werden wird. Das wird sicherlich eine der nächsten Stufen im Service sein.