

BEST PRACTICE ZU WEB-LÖSUNGEN IM KUNDENDIENST

Service 4.0 und das Ideal der gläsernen Maschine

Während der gläserne Mensch eine Alpträumvorstellung für jeden engagierten Datenschützer darstellt, ist die gläserne Maschine ein durchweg erstrebenswertes Ziel für Serviceanbieter. Unter dem Stichwort „Service 4.0“ läuft bei einem Kunden von Innosoft aktuell ein neues Projekt an, in dem das bisher vornehmlich aus Einsatzplanung und Field Service Management bestehende System weiter ausgebaut und für zukünftige Anforderungen gerüstet werden soll. Wie bei der „Industrie 4.0“ erfordert auch der Gedanke des „Service 4.0“ Veränderungen in den Kundendienstprozessen und eine stärkere Einbindung digitaler Technologien für die direkte Verbindung mit den Kunden. [Dirk Siepe, Innosoft GmbH]

Dabei spielen die neuen Web-Lösungen des Dortmunder Softwarehauses Innosoft eine tragende Rolle. Vor allem das neue Kundenportal bietet große Möglichkeiten, die sich durch die Entwicklungen von „Industrie 4.0“ eröffnenden Potentiale effizient auszuschöpfen, beispielsweise durch vorausschauende Wartung und frühzeitiges Erkennen von Problemen, um drohende Produktionsunterbrechungen zu vermeiden und die Lebensdauer der Anlagen zu verlängern – Stichwort

„Machine Learning“. Um die Digitalisierung der Prozesse im Sinne von Industrie 4.0 weiter voranzubringen, hilft Innosoft gemeinsam mit weiteren Partnern, die Maschinen und Anlagen noch enger und detaillierter anzubinden und in die bestehende IT-Umgebung zu integrieren.

Beim Aufbau des Kundenportals ermöglicht das interne und externe Ticketsystem die Ticketerfassung rund um die Uhr und hilft entscheidend bei der Digitalisierung sämtlicher Service-

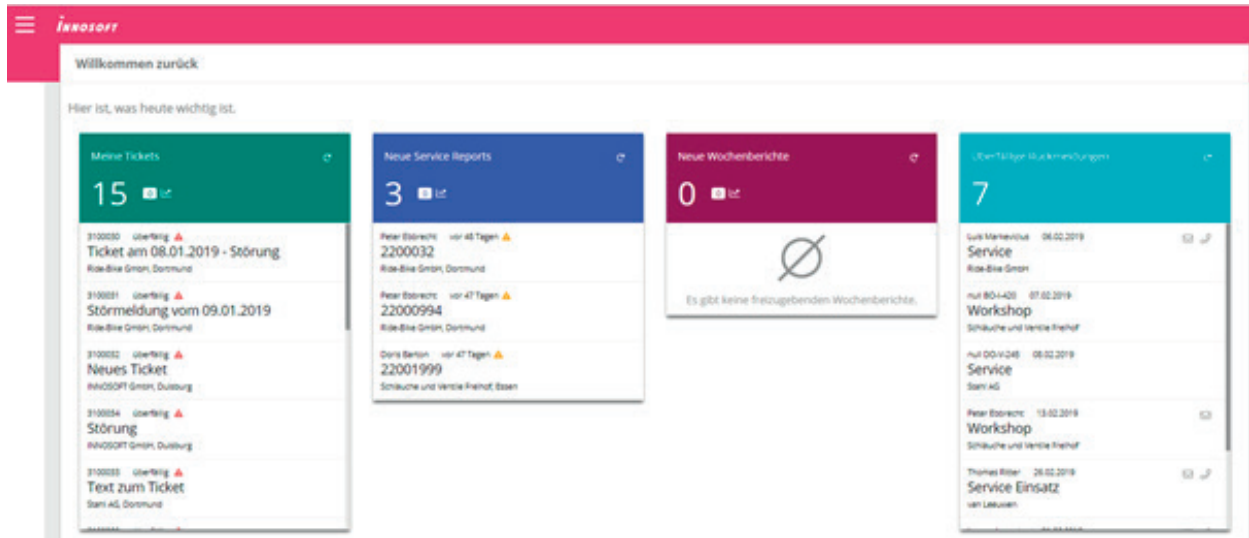
prozesse. Über das Zugangsportale hat der Kunde jederzeit die ständig aktualisierte Maschinenakte samt aller bisherigen und anstehenden Serviceaktivitäten fest im Blick und kann im externen System auch selbstständig Tickets anlegen. Zudem werden bei unmittelbarer Anbindung der Maschine an das System präventive Maßnahmen gezielter planbar und mittels definierter Maschinenmeldungen können Servicetickets sogar automatisiert ausgelöst werden.

Mehrwert liegt auf der Hand

Welchen großen Mehrwert die Maschinenhersteller ihren Kunden mit dem Kundenportal bieten können, liegt auf der Hand: Eine deutlich intensivere Bindung durch noch mehr Nähe und Transparenz bei der Betreuung der bei ihnen gekauften oder gemieteten Maschinen. Und so zeigen sich Firmen, die bereits über ein solches externes Ticketsystem auf ihre Produktdaten zugreifen können, überwiegend begeistert über diesen direkten



Automatisierte Ticketerstellung bei Erreichen kritischer Maschinenwerte



Alles Wichtige auf einen Blick im Innosoft Dashboard

Kontakt zum Anbieter ihrer Maschinen. Um sich die Möglichkeiten des Kundenportals einmal anschaulich vor Augen zu führen, kann ein leicht nachvollziehbares Gedankenspiel aus dem alltäglichen Privatleben helfen:

Wenn beispielsweise ein Automobilhersteller seinen Kunden einen Zugang zu allen Daten der bei ihm gekauften Fahrzeuge eröffnen würde, könnten die Autobesitzer dort nicht nur sämtliche Wartungen und Reparaturen einsehen und alle eingebauten Teile und Sonderausstattungen nachvollziehen, sondern auch Daten wie die Laufleistung für bestimmte Zeiträume abrufen und – mit den entsprechenden Softwarefunktionen – Auswertungen erstellen sowie Simulationen und präventive Maßnahmen durchspielen. Auch wenn die Wagen mal in einer anderen Werkstatt repariert oder gewartet und Fremdteile eingebaut wurden, könnten die Kunden dies melden und so für eine lückenlose Dokumentation sorgen. Als Autobesitzer hätte man also stets den aktuellen Stand im Blick und könnte vorausschauend planen.

Aus dem Konjunktiv wird Realität

Im Kundenportal von Innosoft wird aus dem Konjunktiv Realität. Nach dem Login kann der Kunde im Portal auf diverse Funktionen zugreifen, ne-

ben der Anzeige vergangener und geplanter Serviceeinsätze hat er die umfassende Ansicht auf seine Maschinen, deren Daten Innosoft aus dem verbundenen ERP-System übernommen hat, samt der erworbenen Ersatzteile, die im Laufe des Maschinenlebens eingebaut worden sind, wobei natürlich auch bei einem anderen Anbieter gekaufte Bauteile vom Kunden ins System eingepflegt werden können. Und sofern die Maschine selbst an das System angebunden ist, können über einen direkt angesprochenen Webservice automatisiert Tickets generiert werden, etwa wenn ein Messwert einen kritischen Wert erreicht.

Rechteprofile für Benutzer

Ein auf die Bedürfnisse zugeschnittenes Autorisierungskonzept regelt im Detail, welcher Benutzer mit welchem Rechteprofil welche Daten bestimmter Maschinen einsehen und/oder bearbeiten darf. Um nur die notwendigsten Daten über die externen Benutzer abzufragen, lassen sich die Eingabemasken separat konfigurieren. Das externe kann also beispielsweise deutlich weniger Daten enthalten als das interne Ticketsystem. Bei Bedarf lässt sich auch ein Dokumentenmanagementsystem anbinden. Sinnvoll ist auch die Verbindung mit einer Qualitätsmanage-

ment-Software, an die Reklamationen übergeben werden und mit deren Hilfe sich auch Ausschuss leichter erkennen und rechtzeitig aussortieren lässt.

Das Kundenportal sowie die weiteren Web-Lösungen von Innosoft werden im aktuellen Projekt als Cloud-Applikation zur Verfügung gestellt, doch ist ein Hosting in der firmeneigenen IT-Infrastruktur natürlich ebenso problemlos möglich. Die Daten in der Cloud werden über Replikationen mit der zentralen Innosoft-Datenbank im Hause des Kunden abgeglichen. Dabei wird der Umfang der Daten eingeschränkt, damit nicht der komplette Datenbestand gezogen werden muss.

Schneller Zugriff auf die Maschinenakte

So hat der Endkunde stets schnellen und unkomplizierten Zugriff auf Maschinenakte und Ticketübersicht im Dashboard und dem Kunden-Cockpit. Die bislang erfahrenen Reaktionen auf das neuen Kundenportal stellen sich durchweg positiv dar, die Akzeptanz ist auf beiden Seiten der Maschine groß. Und auch wenn Glas als Material im Maschinen- und Anlagenbau wohl nie der Hauptbestandteil sein wird, verspricht die Zukunft dem Service doch den nahezu vollen Durchblick bei den Maschinen.