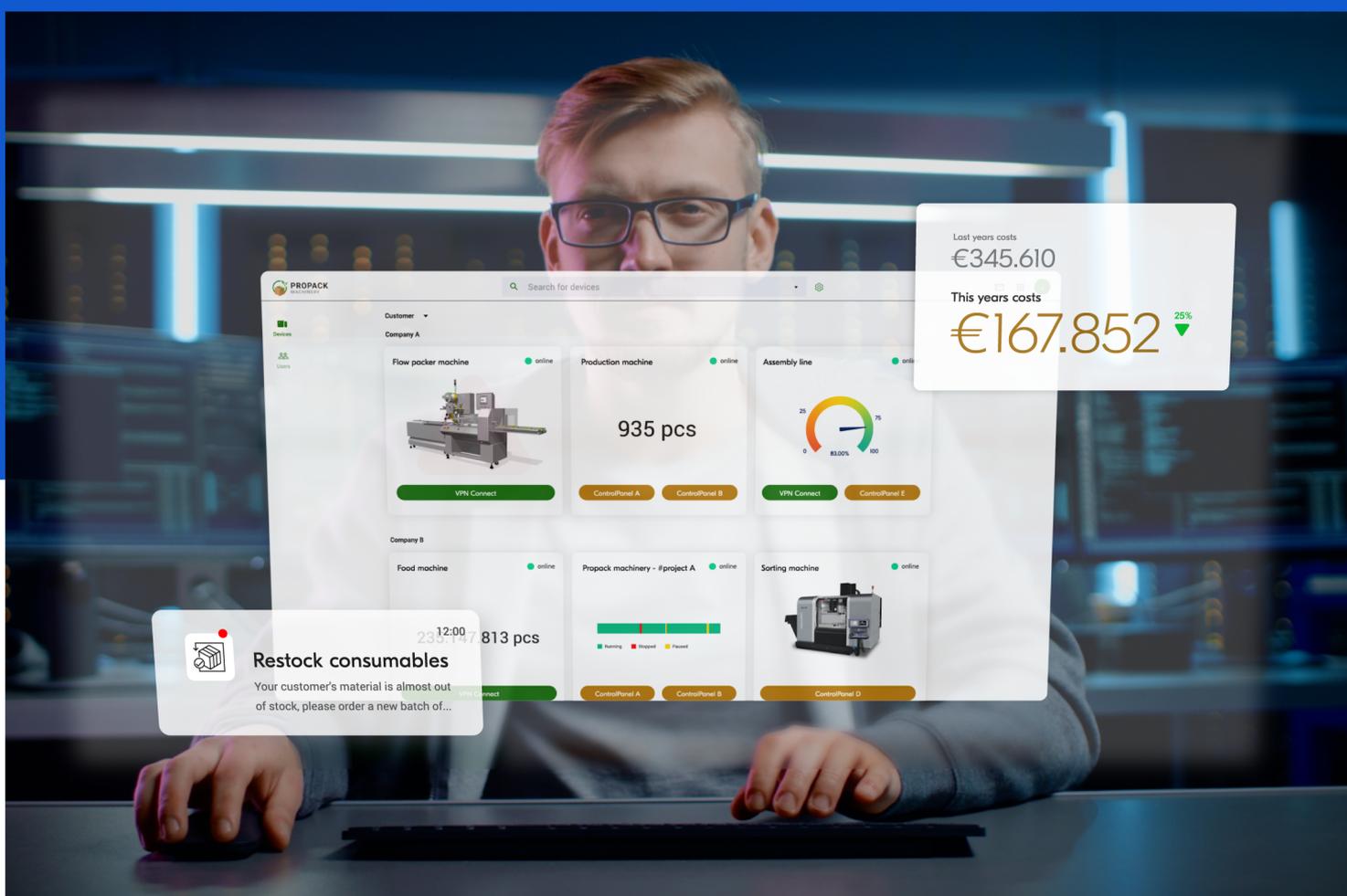




Neue Servicemöglichkeiten für OEMs zur **Umsatzsteigerung** und Erfüllung der Kundenanforderungen

Bieten Sie Ihren Kunden hervorragenden Service und steigern Sie die Kundenzufriedenheit und Ihren Cashflow im Handumdrehen.





Inhalt

Was erwarten die Kunden von den Maschinenbauern?	3
Anwendungsbeispiel 1: Optimierung des Außendienstes für hervorragenden Service	5
Anwendungsbeispiel 2: Fernzugriff als Dienstleistung	7
Upselling mit 3 zusätzlichen Servicemodellen	9
Über IXON	11

Was erwarten die Kunden von den Maschinenbauern?

Die digitale Transformation, Industrie 4.0, vorausschauende Wartung und Industrial IoT (IIoT) sind derzeit in aller Munde. Das Hauptaugenmerk liegt auf der Produktionsoptimierung, mit einer klaren Ausrichtung auf den Endnutzer. Daher suchen Maschinenbauer oft vergeblich nach ihrem eigenen Nutzen. Hinzu kommt, dass der Fokus stark auf der Technologie und weniger auf Lösungen liegt.

Mehr denn je setzt sich die Erkenntnis durch, dass die Technologie nicht der Ausgangspunkt sein sollte. Die digitale Transformation ist eine Strategie, und anstelle von Technologie verlangen die Kunden einen echten Mehrwert. Vielmehr erwarten sie einen exzellenten Service, was bedeutet, dass dieser während des gesamten Lebenszyklus Ihrer Maschinen immer wichtiger wird. Der Einsatz von Technologien wie IIoT erlaubt es Ihnen, dies zu erreichen.



Schaffen Sie eine Win-Win-Situation

Stellen Sie sowohl die Bedürfnisse Ihrer Kunden als auch Ihre eigenen Bedürfnisse zufrieden. Finden Sie heraus, was Ihr Kunde als exzellenten Service während des gesamten Lebenszyklus seiner Maschinen betrachtet. Unterstützen Sie sie durch proaktives Handeln und steigern Sie gleichzeitig Ihren Cashflow. Das muss nicht schwer sein. Wählen Sie eine Strategie, die zu Ihren Anforderungen passt. Mit Industrial IoT können Sie mit geringen Investitionen beginnen,

eine schnelle Markteinführung erreichen und in kürzester Zeit einen ROI erzielen. Lassen Sie uns einen genaueren Blick auf die Möglichkeiten werfen, die Maschinenbauer haben, um den exzellenten Service zu liefern, den Kunden erwarten - mit dem Ergebnis, dass Ihre Kunden zufrieden sind und sich Ihnen neue Einnahmequellen erschließen. In den nächsten Kapiteln werden zwei Geschäftsmöglichkeiten anhand von Anwendungsfällen eines mittelständischen Maschinenbauers erläutert und deren Umsatzpotenziale berechnet.



Wie Propack Machinery mit neuen Servicemodellen kontinuierliche Einnahmen generiert

In diesem E-Book verwenden wir Propack Machinery als Beispielkunden. Hier erfahren Sie, was Sie über das Unternehmen wissen müssen:

- Mittelständischer Maschinenbauer
- Stellt Flowpacker her
- Verkauft durchschnittlich 50 Maschinen pro Jahr
- Verkauft auch Folien als Verbrauchsmaterial an seine Kunden

Propack standardisierte die IIoT-Lösung von IXON durch die Installation eines IXrouters in jeder Maschine zwecks Konnektivität. Dies führte zu Kosteneinsparungen und zusätzlichen **wiederkehrenden Einnahmen in Höhe von 10% des Gesamtumsatzes** vor der Implementierung dieser Servicemodelle - und das bereits innerhalb der ersten 18 Monate. Während der Garantiezeit bieten sie ein hohes Serviceniveau an. Wenn der Kunde dies auch danach wünscht, kann er zusätzliche Serviceleistungen erwerben.

Service Level Agreements

Um Kunden mit proaktiven Dienstleistungen zu unterstützen, die die Betriebszeit ihrer Maschinen erhöhen, beschloss Propack Machinery, Service Level Agreements (SLA; zu Deutsch Dienstgütevereinbarungen) auszuarbeiten und den Kunden diese nach der Garantiephase anzubieten.

SLA Bronze	SLA Silber	SLA Gold
✓ Fernzugriff als Service	✓ Fernzugriff als Service	✓ Fernzugriff als Service
✗ Überwachung von Verschleißteilen	✓ Überwachung von Verschleißteilen	✓ Überwachung von Verschleißteilen
✗ Vorausschauende Wartung für kritische Teile	✗ Vorausschauende Wartung für kritische Teile	✓ Vorausschauende Wartung für kritische Teile
Add-on Verbrauchsmaterial als Zusatzleistung ✓ Überwachung und pünktliche Lieferung von Verbrauchsmaterial		

Bevor Propack diese SLAs verkaufen kann, müssen sie zunächst ein hohes Serviceniveau während der Garantiezeit sicherstellen. Gehen wir also näher darauf ein, was Sie während der Garantiephase tun können, um später einen höheren Umsatz zu erzielen.

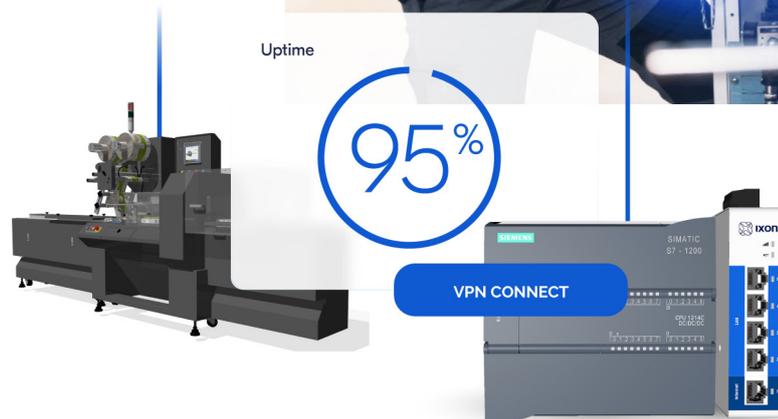
Anwendungsbeispiel I

Optimierung des Außendienstes für hervorragenden Service

Als Maschinenbauer sind Sie dafür verantwortlich, dass die Maschine während der Garantiezeit einwandfrei läuft. Ausfallzeiten kosten Ihr Unternehmen Geld und führen zu unzufriedenen Kunden. Durch die Bereitstellung von Fernservice während der Garantiezeit verringert Propack Machinery das Risiko finanzieller Einbußen und hält seine Kunden mit schnellen Reaktionszeiten zufrieden.

Machen Sie Ihren Kunden ein interessantes Angebot

Propack stattet jede Maschine mit Remote-Konnektivität aus, ohne dass für die Kunden zusätzliche Kosten entstehen. Die Investition in die IIoT-Lösung von IXON amortisiert sich bereits bei der ersten eingesparten Servicefahrt, da im Durchschnitt 3 von 5 Problemen kleine Softwareprobleme sind, die leicht aus der Ferne behoben werden können. Da etwa 60% der Probleme nun aus der Ferne gelöst werden, spart Propack die wertvolle Zeit seiner Softwareingenieure und die Reisekosten.





Sofortige Verkürzung der Maschinenausfallzeit

Da Propack seinen Kunden eine kostenlose Fernzugriffslösung anbietet, können sie oft Daten von ihrer Maschine erfassen. Maschinenstillstände aufgrund von fehlenden Verbrauchsmaterialien, Bedienerproblemen oder verschlissenen Teilen werden erfasst und die Techniker können diese Probleme sofort lösen. Ein großer Vorteil für den Kunden,

der dadurch kürzere Ausfallzeiten hat. Am Ende des Jahres kann Propack einen Bericht mit Daten aus der IXON Cloud über Ausfälle, Störungen und deren Ursachen vorlegen. Dies zeigt dem Kunden, dass er schätzungsweise X Stunden Produktionszeit eingespart hat, indem die Anzahl der Serviceeinsätze und Ausfallzeiten durch Fernzugriff verringert wurde.

Business case Optimierung des Außendienstes

Um den ROI der Außendienstoptimierung zu berechnen, beantworten Sie die folgenden Fragen:

- Was kostet Sie ein durchschnittlicher Servicetrip?
- Wie viele Probleme lösen Sie im Durchschnitt während der Garantiezeit? Und wie viele davon könnten leicht aus der Ferne gelöst werden?
- Wie hoch ist die Investition in die Standardisierung des Fernzugriffs in Ihrer Maschine?

ROI-Berechnungsformel

$$\left(\frac{\text{Durchschnittskosten Servicefahrten} \times \text{Eingesparte Servicefahrten} - \text{Investition für IXrouter}}{\text{Investition für IXrouter}} \right) \times 100\% = \text{ROI}$$

Beispiel ROI-Berechnung für Propack Machinery

$$\left(\frac{€1.500 \times 3 - €700}{€700} \right) \times 100\% = 542\%$$

Erfahren Sie mehr über Außendienstoptimierung

Weitere Informationen >



Anwendungsbeispiel 2

Fernzugriff als Dienstleistung

Die Kundenzufriedenheit ist gestiegen, da durch den hervorragenden Service viele Ausfallzeiten vermieden werden konnten. Nach der Garantiezeit gibt Propack seinen Kunden Einblick in die Anzahl der eingesparten Produktionsstunden, um die erzielten Kosteneinsparungen leicht nachweisen zu können. Sie verkaufen ein **Bronze-SLA** an Kunden, die weiterhin einen hervorragenden Service per Fernzugriff erhalten möchten, wie sie es von der Garantie gewohnt waren.

Niedrigere Tarife und schnellere Reaktionszeiten

Kunden, die sich für das Bronze-SLA interessieren, erhalten Vorrang, wenn Probleme auftreten. Mit dem Bronze-SLA werden unterschiedliche Tarife für den physischen und den Fernsupport berechnet und der Kunde erhält einen Rabatt auf die Stundensätze. Das bedeutet, dass der Kunde schnellere Reaktionszeiten und niedrigere Kosten für die Lösung von Problemen aus der Ferne erwarten kann.





Berichten Sie Kunden über die Betriebszeit und Fehlerursachen

Propack nutzt IXON Cloud, um Daten über die Ausfälle und ihre Ursachen greifbar zu machen. Mit gemeinsam genutzten Dashboards erhält der Kunde Zugang und Einblicke in Berichte über

Fehlerursachen und Betriebszeiten. Propack informiert seine Kunden proaktiv darüber, was sehr geschätzt wird und als Grundlage für den Verkauf eines höheren SLAs dient.

Business case Verkauf von Fernzugriff als Dienstleistung

Um den Preis für das Bronze-SLA festzulegen, müssen Sie die folgenden Fragen beantworten:

- Wie viel Prozent der Maschinenprobleme werden durch Bedienerfehler verursacht?
- Was kostet eine Produktionsstunde?
- Welche Reaktionszeiten sind während und außerhalb der Arbeitszeiten erreichbar?

SLA-Bronze-Umsatzformel

$$\text{SLA-Preis} \times \text{Anzahl der Kunden} = \text{Jährlich wiederkehrender Umsatz}$$

Beispielrechnung für ProPack

$$€1.800 \times 25 = €45.000$$

SLA Bronze

✓ Fernzugriff als Service

✗ Überwachung von Verschleißteilen

✗ Vorausschauende Wartung für kritische Teile

Erfahren Sie mehr über Fernservice und -wartung

Weitere Informationen >



Upselling mit 3 zusätzlichen Servicemodellen

Ihre Kunden erwarten einen hervorragenden Service während des gesamten Lebenszyklus ihrer Maschinen. Entlasten Sie sie, indem Sie pünktlichen Austausch, planmäßige Wartung und die Bevorratung von Verbrauchsmaterialien anbieten. Darüber hinaus ist das Management des Lebenszyklus von Industrieanlagen der ideale Weg, um die beste wirtschaftliche Nutzungsdauer einer Maschine zu erreichen. So maximieren Sie die Betriebszeit, reduzieren die Kosten für Ausfallzeiten und steigern den wirtschaftlichen Erfolg.



Finden Sie heraus, wie Sie neue Geschäftsmodelle erschließen können

Weitere Informationen >



Ausweitung der SLAs zur Entlastung der Kunden und Steigerung des Umsatzes

Nachdem sich das Bronze-SLA bewährt hatte, beschloss Propack, sein SLA-Angebot um drei neue Optionen zu erweitern, um noch mehr Kundenprobleme zu lösen. Die zusätzlichen Einnahmen aus den ersten beiden Servicemodellen ermöglichten es dem Unternehmen, die neuen Servicemodelle einschließlich SLAs mit seinem F&E-Team zu entwickeln und entsprechend einzuführen.

SLA Silber

Überwachung von Verschleißteilen

Propack bietet seit kurzem das **SLA Silber** an, bei dem der Fernzugriff als Service und die Überwachung von Verschleißteilen inbegriffen ist. Sie überwachen den Zustand des Siegelmessers des Flowpackers, um zu sehen, ob es schmutzig oder stumpf wird. Der Qualitätsausstoß wird regelmäßig überprüft, so dass sie wissen, wann die Leistung der Maschine nachlassen könnte. Die Servicetechniker werden durch einen Alarm informiert, wenn ein Austausch erforderlich ist. Auf diese Weise werden ungeplante Ausfallzeiten vermieden und Propack kann Maschinenteile aus dem eigenen Bestand mit einer gewissen Marge verkaufen.

SLA Gold

Vorausschauende Wartung für kritische Teile

Die meisten kundenspezifischen kritischen Teile werden nicht auf Lager gehalten und ein Ersatz ist schwierig. Propack hat sich diesem Problem angenommen und bietet ein **goldenes SLA** zur Vorhersage des Ausfalls kritischer Komponenten an. Mit Hilfe der vorhandenen Sensoren und der IXON Cloud kann Propack die Dichtungseinheit überwachen und wird benachrichtigt, wenn die Temperatur des Motors aufgrund von mechanischem Verschleiß ansteigt. Sie planen die Wartung und führen den Austausch der Teile durch, ohne eine Rechnung zu versenden. Die Umstellung von ungeplanter auf geplante Wartung garantiert neuen Umsatz.

Add-on

Verbrauchsmaterial als Zusatzleistung

Die Flowpacker von Propack verpacken Schokoriegel mit Folien, die zu den Verbrauchsmaterialien gehören. Wenn diese Folien zur Neige gehen oder minderwertige Folien verwendet werden, führt dies zu unnötigen Ausfallzeiten und Produktionsverlusten. Als Zusatz zu den anderen Service Level Agreements entlastet Propack seine Kunden mit einem intelligenten Verbrauchsmaterialservice. Sie verfolgen die Anzahl der verbrauchten Folienrollen und sagen voraus, wann die Verbrauchsmaterialien ihrer Kunden zur Neige gehen. So können sie proaktiv auf den Kunden zugehen und rechtzeitig eine neue Lieferung mit Folienrollen bereitstellen, was die Produktionseffizienz erhöht.

-  Es wird erwartet, dass in 5 Jahren 20% der Einnahmen der Maschinenbauer aus digitalen Servicemodellen stammen werden. Es ist also an der Zeit, die ersten Schritte in Richtung einer neuen, serviceorientierten Strategie zu unternehmen, um mit der Konkurrenz Schritt zu halten, aber auch um Ihren Cashflow zu steigern. Starten Sie mit diesen neuen Service Level Agreements und sehen Sie zu, wie Ihr Cashflow wächst!



Über IXON

Mit IXON Cloud profitieren Sie von einer schnellen Markteinführung und einer zukunftssicheren Lösung. Als Full-Service-IoT-Partner für Maschinenbauer unterstützen wir Sie aktiv dabei, Ihre digitale Transformation voranzutreiben.

Nicht nur mit unserer IIoT-Lösung, die einfachen Fernzugriff, Datenprotokollierung und Überwachungstools bietet, sondern auch mit unseren Branchenexperten, die Ihnen helfen, die für Sie passende digitale Strategie zu finden. Wie wollen Sie die Kundenzufriedenheit steigern und mit neuen Servicemodellen Umsatz generieren?

Unsere Branchenexperten stehen bereit, um Ihre Möglichkeiten zu besprechen.

Anruf vereinbaren >