



Umsetzung einer Remote-Service- Strategie

So verändern Sie Ihren Service
über drei Schritte

WHITE-PAPER



Serviceorganisationen sind für hochkomplexe Ausrüstung verantwortlich, die häufig über mehrere Standorte verteilt ist. Dies kann den Serviceprozess erschweren, wenn Probleme mit der Ausrüstung auftreten. Techniker verfügen nicht immer zur richtigen Zeit am richtigen Ort über die richtigen Werkzeuge, Teile und Informationen, was oft zu hohen Fahrtkosten und ungeplanten Ausfallzeiten führt.

Remote-Service hilft Herstellern dabei, Erkenntnisse aus IoT-Daten (Internet der Dinge) zu nutzen, um Probleme von jedem Ort aus zu lösen, die Reaktions-, Reparatur- und Lösungszeit zu verkürzen, die Betriebszeit der Kunden zu erhöhen

Die Umsetzung einer erfolgreichen Remote-Service-Strategie erfordert ein funktionsübergreifendes Team und profitiert von fachkundiger Anleitung.

und Versandkosten zu vermeiden.

Die Umsetzung einer erfolgreichen Remote-Service-Strategie erfordert jedoch ein funktionsübergreifendes Team und profitiert von fachkundiger Anleitung. Wo fängt man am besten an? Wer muss einbezogen werden? Und wie kann Remote-Service Sie bei der Transformation in großem Umfang unterstützen? Schaffen Sie maximalen Wert für sich und Ihre Kunden, indem Sie sich auf die drei Hauptphasen der Remote-Service-Implementierung konzentrieren: Einblick, Prozess und Einführung.

1. Phase: Einblick

Einblick zu gewinnen ist die erste wichtige Phase einer erfolgreichen Remote-Service-Strategie. Sobald Sie die unternehmensweite Unterstützung für einen geschäftsorientierten Remote-Service-Anwendungsfall sichergestellt haben, bietet Maschinenkonnektivität Einblick in wichtige Daten.

In dieser Phase müssen Sie die Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter bewerten und ein funktionsübergreifendes Team zusammenstellen, das Ihre Remote-Service-Pläne in die Tat umsetzt. Teams aus den Bereichen technische Entwicklung, Forschung und Entwicklung, Service, IT und Sicherheit arbeiten zusammen an folgenden Aufgaben:

- Sicherstellen, dass Sensoren die Informationen liefern, die zur Remote-Diagnose benötigt werden
- Remote-Interaktion mit Ausrüstung planen
- Einen ordnungsgemäßen und sicheren Datenfluss sicherstellen
- Kontextinformationen zum Daten-Feed sammeln

2. Phase: Prozess

Nach der Gewinnung wertvoller Erkenntnisse zu Maschinen muss Ihr Serviceteam diese Erkenntnisse jetzt in entsprechende Maßnahmen umsetzen. In der nächsten Phase der Remote-Service-Strategie geht es darum, innerhalb der Serviceorganisation einen Prozess einzurichten, um Datenkonnektivität zu verwalten, Serviceanfragen zu eskalieren und einen Workflow für Remote-Diagnose und -Service zu erstellen. Dazu gehören folgende Punkte:

- Wer sind die Nutzer des Systems
- Wann sollen Probleme remote behoben werden und wer ist daran beteiligt
- Wann und wie werden Kunden über Remote-Fehlerbehebungen informiert

"Ausrüstungsdaten müssen zusammengefasst, kontextualisiert, analysiert und geteilt werden, um wertvolle Serviceinformationen zu generieren."

–Buyer's Guide: Besserer Service mit Remote Monitoring, Tech-Clarity

Diese Phase wird von Ihrem Serviceleiter betreut, da er am besten weiß, wie man Einblick in Daten in Maßnahmen für einen effizienten Remote-Service verwandelt. Aber das gesamte Serviceteam wird zu diesem Prozess beitragen und seine Erfahrungen als Endnutzer von IoT-Technologie einbringen.

3. Phase: Implementierung und Einführung

In dieser Phase hat Ihre Organisation Einblick in Ausrüstungsdaten gewonnen und einen Prozess entwickelt, der auf umsetzbaren Erkenntnissen aus dem Internet der Dinge aufbaut. Mit den benötigten Einblicken und einem spezifischen Workflow müssen Ihre Mitarbeiter nun die notwendigen Änderungen vornehmen, um eine neue Art der Servicebereitstellung zu ermöglichen.

In der dritten und letzten Phase Ihrer Remote-Service-Strategie konzentrieren Sie sich darauf, den Remote-Service einzuführen und die Implementierung so zu skalieren, dass sie einen langfristigen Nutzen bietet. Aber selbst wenn das gesamte Team mit an Bord ist, können Remote-Service-Implementierungen ins Stocken geraten.

Ein effizienter und effektiver Remote-Service in großem Umfang wird durch eine erstklassige IoT-Plattform ermöglicht, die benutzerfreundliche, Out-of-the-box-Funktionen und Unterstützung durch Experten bietet.

Vermeidung häufiger Fehler bei der Einführung

Der größte Fehler, den Sie bei der Umsetzung einer Remote-Service-Strategie begehen können, ist der Verzicht auf die Hinzuziehung von Experten, die Sie anleiten und beraten können. Einigen Serviceorganisationen mag ein Do-it-yourself-Ansatz zunächst als schnelle Lösung erscheinen. Dieses Vorhaben im Alleingang anzugehen, kann Ihre Remote-Service-Strategie jedoch langfristig gefährden.

Ein DIY-Remote-Service ist schwierig zu initiieren, zu pflegen, einzuführen und im Laufe der Zeit zu skalieren. Ein DIY-Ansatz macht Ihrem IT-Team nicht nur das Leben schwerer, sondern kann auch durch komplizierte und zeitaufwendige Workarounds nach hinten losgehen. Dies ist ein besonders riskanter Ansatz, da ein Remote-Service-System, das nicht so funktioniert, wie es geplant oder beworben wurde, die größte Gefahr für eine erfolgreiche Einführung darstellt. Ein effizienter und effektiver Remote-Service in großem Umfang wird durch eine erstklassige IoT-Plattform ermöglicht, die benutzerfreundliche, Out-of-the-box-Funktionen und Unterstützung durch Experten bietet¹.

Anleitung durch Experten für die Einführung von Remote-Service

Woher wissen Sie, dass Sie die richtige Lösung – und den richtigen Partner – für Ihre Remote-Service-Implementierung wählen? Im Buyer's Guide von Tech-Clarity werden die Anforderungen für die Einführung einer Lösung für die [Remote-Zustandsüberwachung](#) erläutert.

Tech-Clarity empfiehlt, bei der Einführung einer Lösung für die Remote-Zustandsüberwachung nach einer integrierten Plattform mit "vordefinierten

1. [Die drei Stolpersteine beim IoT](#) Video

Anwendungen, Dashboards, Algorithmen, Adaptern und APIs" zu suchen, die Ihrem Team die nötige Transparenz und die nötigen Einblicke verschafft, um einen Remote-Service zu gewährleisten. Danach können Sie auf aufgezeichnete Schulungsinhalte zugreifen und mit IoT-Experten zusammenarbeiten, um Ihre Serviceorganisation an den neuen Prozess anzupassen.

Bei der Auswahl eines Partners für die Remote-Zustandsüberwachung empfiehlt Tech-Clarity, nach einer stabilen Organisation mit Erfahrung in den Bereichen IoT-Technologie, Service und Fertigung in Ihrer Branche und Ihrer geografischen Region zu suchen sowie nach einem "großen und kompetenten Partnernetzwerk"².

Remote-Service-Erfolgsberichte

Angesichts der vielen Details, die bei der Einführung einer Remote-Service-Strategie in Ihrer eigenen Organisation zu berücksichtigen sind, kann es hilfreich sein zu sehen, wie die Phasen Einblicke, Prozess und Einführung in anderen Organisationen funktionieren. Im Folgenden erfahren Sie, wie zwei Serviceorganisationen die drei Phasen der Remote-Service-Implementierung mit einem vertrauenswürdigen IoT-Partner durchlaufen haben, um konkrete Ergebnisse zu erzielen.



EINBLICK

Erkennung eines klaren Bedarfs für eine IoT-Plattform zur Verbesserung des reaktiven, aufwendigen Serviceprozesses

PROZESS

Auswahl der IoT-Plattform ThingWorx von PTC als Lösung für Remote-Zustandsüberwachung, -Diagnose und -Reparatur; Umstieg von lokaler zu Remote-Service-Bereitstellung

EINFÜHRUNG

Einführung eines Projekts für vernetzten Service als Ausgangspunkt und Entwicklung einer Lösung für erweiterte Analysen auf Basis dieser Strategie

ERGEBNISSE

Remote-Lösung von 71 % der Serviceanfragen; 92 % First-Time-Fix-Rate³

VOLLSTÄNDIGE REMOTE-SERVICE-STORY VON BELL AND HOWELL LESEN



² Buyer's Guide: Besserer Service mit Remote Monitoring, Tech-Clarity

³ Bell and Howell Drives Innovation with IoT Process Automation Fallstudie

CATERPILLAR

EINBLICK

Bereitstellung wichtiger betrieblicher Erkenntnisse für De Beers-Standorte in rauen Umgebungen wie dem Polarkreis

PROZESS

Auswahl der IoT-Plattform ThingWorx von PTC für proaktive Diagnosen

EINFÜHRUNG

Bereitstellung der "missionskritischen Stromversorgung an abgelegenen, unwirtlichen Orten"

ERGEBNISSE

Verhinderung von potentiell "verheerenden" Stromausfällen, wodurch Ausfallzeiten reduziert wurden⁴

VOLLSTÄNDIGE REMOTE-SERVICE-STORY VON CATERPILLAR LESEN



Beginnen Sie noch heute mit der Transformation Ihrer Servicestrategie

Ein Remote-Service, der Kosteneinsparungen, Betriebszeit und Effizienz verbessert, erfordert unternehmensweite Einblicke, einen klaren Prozess und die richtige Einführung, um langfristig erfolgreich zu sein. [Erkunden Sie weitere Ressourcen](#) zur Remote-Zustandsüberwachung und die Tools, die Sie benötigen, um Ihre Remote-Service-Strategie an den Start zu bringen.

4. [Für Caterpillar ist die Betriebszeit der Anlagen sicherheits- und unternehmenskritisch](#) Fallstudie



PTC, Inc.

Mai 2022
Copyright © PTC, Inc.
www.ptc.com/de

SKU#21134