



Bilder: Exor

Bild vom Corvina-(Show)Room im Exor-Headquarter in Verona/Italien

Plattform ermöglicht wirtschaftliche Transformation des Servicegeschäfts

In einer zunehmend digitalisierten Welt, in der Unternehmen ständig danach streben, ihre Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern, kann die richtige Industrieautomatisierungslösung den entscheidenden Unterschied ausmachen. Mit seiner X Plattform bietet Exor die passende Lösung. Das gilt auch, wenn es um die Messung von Kennzahlen geht, die den Wert der Serviceleistungen sowie den Erfolg der Transformation des Servicegeschäfts aufzeigen.

Mit seiner X Plattform ermöglicht Exor Nutzern, ihre Prozesse zu optimieren und sie zukunftssicher zu machen. Die Plattform bringt einen breiten Funktionsumfang mit, um die aktuellen Kundenanforderungen zu erfüllen. Dazu zählen unter anderem Fernzugriffe und VPN, Flottenmanagement, Soft-PLC, nahtlose Integration von HMI sowie Industrie-PC oder auch Edge-Visualisierung. Dank ihrer großen Schnittstellenvielfalt ermöglicht die Plattform flexible Automatisierungs- und Steuerungslösungen. In Summe bietet Exor seinen Kunden mit der X Plattform volle Kontrolle und Sicherheit über ihre Prozesse. Teil der X Plattform ist die cloudbasierte, offene industrielle IoT-Plattform Corvina als Container für verteilte Edge-Systeme, die Datenerfassung, Überwachung und Steuerung, Konfigurationsmanagement, integrierte Webtools und Programmierumgebungen. Damit lassen sich Maschinen und Anwendungen während ihres gesamten Lebenszyklus optimal unterstützen,

die Produktivität steigern und neue Geschäftsmodelle auf Basis von Services und Daten schaffen. Insgesamt bietet Corvina die erforderlichen Ressourcen, um Industrieanlagen zu vernetzen, zu überwachen und zu steuern.

Erweiterte Servitization

Servitization ist der Prozess des Aufbaus von Produkt-Service-Systemen, um den Kunden einen höheren Mehrwert zu bieten und den Herstellern kontinuierliche Einnahmen zu ermöglichen. Für die Produzenten bedeutet das Angebot von Servitization die Erweiterung produktionsbasierter Systeme um Dienstleistungen. Diese Einbindung führt zu einem Produkt-Dienstleistungssystem mit bestimmten Möglichkeiten und unterschiedlichen Verantwortlichkeiten, die zwischen dem Maschinenbauer und seinen Kunden geteilt werden: Der Hersteller der Maschinen liefert in diesem Fall ein Produkt-Service-System, in dem ein

servicefähiges Produkt zusammen mit unterstützenden Dienstleistungen angeboten wird. Der Kunde geht eine vertragliche Vereinbarung zur Nutzung des Systems ein und ist dafür verantwortlich, dass das System korrekt genutzt wird, um die erwartete Durchsatzqualität zu erreichen. Durch diese Vereinbarung erhalten die Kunden ein optimales Betriebssystem und der Anbieter eine zusätzliche Einnahmequelle sowie einen Einblick in die Nutzung der angebotenen Produkte. „Im Jahr 2024 ist es unmöglich, die Erschütterungen zu übersehen, die den Software-as-a-Service(SaaS)-Sektor im vergangenen Jahr durchgerüttelt haben. Einst als die unangreifbare Zukunft des Technologiekonsums gefeiert, haben viele SaaS-Unternehmen in verschiedenen Branchen dramatische Rückgänge bei der Kundenakquise und -bindung erlebt, was zu Entlassungen und sogar Insolvenzen geführt hat“, sagt Udo Richter, Geschäftsführer bei Exor Deutschland. Aus seiner Sicht wirft das die Frage auf: Ist das Modell kaputt, oder haben wir ein entscheidendes Puzzlestück übersehen? „Ich denke, die Antwort liegt nicht in der Software, sondern im zweiten ‚S‘ von SaaS – im Service“, so U. Richter. „Während die Welt von den innovativen Fähigkeiten der Software geblendet wurde, wurde das wesentliche Element – der Service – oft übersehen. Die Zeiten ändern sich jedoch. Vielleicht wird im Jahr 2024 das Rampenlicht wieder auf den Service gerichtet und man erkennt ihn als das Rückgrat einer erfolgreichen Technologieimplementierung, Kundenzufriedenheit und somit des Geschäfts an.“

Verständnis der Entwicklung der Kundenerwartungen

In diesem sich verändernden Klima ist der erste Schritt für Maschinenbauer, ihre Serviceabteilungen so zu strukturieren, dass sie ein Verständnis von den sich entwickelnden Kundenerwartungen erlan-

gen. „Infolge der Lieferkettenkrise und der Turbulenzen in der SaaS-Branche sind Kunden anspruchsvoller geworden, wohin sie ihr Vertrauen und ihre Ressourcen investieren. Sie erwarten mehr als nur ein Produkt; sie suchen eine Partnerschaft und das Versprechen kontinuierlicher Unterstützung und Verbesserung“, hat der Geschäftsführer die Erfahrung gemacht. Zudem würden Kunden schnelle, effektive Lösungen und proaktiven Service schätzen, die sie darin unterstützen, Ausfallzeiten zu vermeiden und eine optimale Betriebseffizienz aufrechtzuerhalten. „Dieser Wandel der Erwartungen bietet für Maschinenbauer eine einzigartige Gelegenheit, ihren Ansatz zum Service zu überdenken“, ist er überzeugt.

Aufbau eines wissensbasierten Servicemodells

Ein wissensbasiertes Servicemodell zeichnet sich dadurch aus, dass Informationen im Zentrum aller Serviceaktivitäten stehen. Durch die Nutzung von Datenanalyse und maschinellem Lernen kann das Modell Einblicke in die Leistung der Maschinen, Nutzungsmuster und mögliche Probleme gewinnen. Dadurch wird ermöglicht, personalisierte Serviceerlebnisse und Ratschläge anzubieten, um den Kunden bei der Optimierung der Betriebsabläufe zu unterstützen. Durch die Analyse von Nutzungsdaten lässt sich beispielsweise vorhersagen, wann ein Maschinenteil wahrscheinlich ausfällt (Stichwort: Predictive Maintenance) und proaktiv ersetzt werden sollte, um teure Ausfallzeiten für die Kunden zu vermeiden.

Investition in den Service

Um einen Service auf nächster Ebene zu bieten, ist es entscheidend, in die richtige Technologie zu investieren. Werkzeuge, wie IoT-Sensoren, Cloud-Plattformen und fortschrittliche Diagnosesoftware, können helfen, Servicebedürfnisse zu überwachen, zu analysieren und sinnvoll



CODESYS®
Virtual Safe Control SL

setzt neue Maßstäbe für die industrielle Sicherheit.

Hardware-unabhängig,
 flexibel und zertifiziert nach IEC 61508 SIL3.

codesys.com/runtime

CODESYS Group | We software Automation.



Corvina-Dashboard Produktionsdaten

darauf zu reagieren. Dank IoT-Technologie lassen sich Echtzeitdaten von Maschinen im Feld gewinnen, was Fernwartung und schnellere Reaktionszeiten ermöglicht. Cloud-Plattformen können eine bessere Datenspeicherung und -freigabe ermöglichen, sodass das Serviceteam jederzeit Zugriff auf die Informationen hat, die es benötigt. Parallel entwickelt sich die Servicelandschaft ständig weiter mit neuen Technologien und Methoden. Deshalb ist es wichtig, dem Team kontinuierliche Schulungs- und Entwicklungsmöglichkeiten zu bieten. Dies betrifft nicht nur technische Fähigkeiten; es umfasst auch Kundenservice und Kommunikationsfähigkeiten, da diese entscheidend sind für den Aufbau und die Aufrechterhaltung starker Kundenbeziehungen. „Ein professionelles,

kompetentes Serviceteam ist das beste Kapital, um den Service auf einem herausragenden Niveau zu bieten“, sagt U. Richter. Die Umstellung von einem reaktiven auf ein proaktives Servicemodell kann das Wertversprechen eines Unternehmens verbessern. Dies beinhaltet nicht nur das Lösen von Problemen, wenn sie auftreten, sondern auch das Antizipieren und Verhindern von Problemen. Es erfordert einen Kulturwandel in der Organisation, bei dem jede Serviceinteraktion als Möglichkeit gesehen wird, Werte zu schaffen und die Kundenbeziehung zu stärken. „Ein motiviertes Team ist in der Lage, über aktuelle Lösungen hinauszudenken und langfristige Lösungen in Betracht zu ziehen, welche die Betriebsabläufe der Endkunden verbessern können“, erklärt er weiter.

Workshop auf dem Automatisierungstreff 2024

Für Unternehmen, die kurz vor dem ersten großen Sprung in Richtung eines digitalisierten Shopfloors stehen, kommt der Automatisierungstreff genau richtig: In einem Workshop erleben sie hautnah, wie Exor gemeinsam mit einem namhaften Anwender die Digitalisierung einer Hotmelt-Bestandsmaschine praxisnah und effizient umsetzt.

Wann? 17. April 2024

Wo? WTZ-Tagungszentrum, Heilbronn

Weitere Informationen:

exor.automatisierungstreff.com

Anpassung von Servicelösungen und Wertmessung

Jeder Kunde ist anders, und ein Einheitsansatz für den Service kann viele Bedürfnisse unerfüllt lassen. Die Anpassung der Servicelösungen an den spezifischen Kontext und die Kundenanforderungen kann die Wirksamkeit erheblich verbessern. Dies könnte die Bereitstellung verschiedener Servicepakete sowie branchenspezifischer Ratschläge und Lösungen oder sogar die gemeinsame Entwicklung von Servicestrategien umfassen. „Das Ziel ist es, dass sich die Kunden fühlen, als wäre der Service speziell auf sie zugeschnitten. Ohne die Verwendung einer IoT-Plattform ist diese Flexibilität schwer mit positiven Margen zu erreichen“, sagt U. Richter. Um sicherzustellen, dass alle Bemühungen zur Transformation des Service auf dem richtigen Weg sind, ist es entscheidend, den Einfluss zu messen. Die Entwicklung klarer Kennzahlen, die den



Udo Richter ist Geschäftsführer von Exor Deutschland.



3D-Modell einer Beispielmachine

Wert widerspiegeln, den eine Serviceabteilung für das Unternehmen und seine Kunden bringt, ist essenziell. Dies können Maßnahmen zur Kundenzufriedenheit, zur Reaktionszeit des Service oder zum Beitrag des Service zum Gesamtumsatz sein. Die Kommunikation dieser Kennzahlen sowohl intern als auch an die Kunden hilft dabei, den Wert der Services zu demonstrieren und eine fortlaufende Investition in Serviceverbesserungen zu rechtfertigen.

Ein strategischer Ansatz zum Service

Die Umwandlung einer Serviceabteilung in eine strategische Ressource ist ein fortlaufender Prozess, welcher Engagement, Innovation und ein tiefes Verständnis der Kundenbedürfnisse erfordert. Dazu sollte der Maschinenbau ein wissensbasiertes Servicemodell aufbauen, in Technologie investieren, sein Team in die Lage versetzen, eine proaktive Kultur zu fördern, Lösungen anpassen und Wert effektiv messen. So kann ein Service-

konzept auf die nächste Ebene gehoben werden, um die Erwartungen der Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen. Auf diese Weise positioniert sich ein Unternehmen, um in einem wettbewerbsintensiven Markt erfolgreich zu sein, mit einer Serviceabteilung, die ein entscheidender Treiber von Zufriedenheit, Bindung und Umsatz ist. „Die Zukunft des Maschinenbaus liegt nicht nur in den Maschinen, die sie entwickeln und herstellen, sondern auch in den beständigen Servicebeziehungen, die sie pflegen“, ist U. Richter überzeugt. Er verweist auf die X Plattform von Exor, die über die bloße Technologie hinausgehe. „Sie repräsentiert unser Engagement für das Wachstum unserer Kunden. Egal, ob es sich um maßgeschneiderte Anpassungen oder schnelle Implementierungen handelt, wir stellen sicher, dass unsere Kunden unabhängig bleiben und ihre Maschine attraktiver wird, indem wir ihnen messbare Geschäftsvorteile bieten“, sagt U. Richter abschließend.

www.exorint.com/de