

Wissensbasiertes Servicemodell einrichten

Das Konzept eines wissensbasierten Servicemodells zeichnet sich dadurch aus, dass Informationen im Zentrum aller Serviceaktivitäten stehen. Durch Datenanalysen und maschinellem Lernen kann das Modell Einblicke in die Leistung der Maschinen, Nutzungsmuster und mögliche Probleme vermitteln. Dadurch lassen sich personalisierte Serviceprodukte und Ratschläge ableiten, die den Kunden bei ihren Betriebsabläufe weiterhelfen. Im Rahmen von Predictive Maintenance können Maschinenhersteller beispielsweise berechnen, wann ein Maschinenteil wahrscheinlich ausfällt und es zuvor zu ersetzen.

Mit entsprechenden Servicemodellen rücken Problemvermeidungsstrategien in den Vordergrund der Systemlieferanten. Damit verfolgen alle Beteiligten stringenter das Ziel einer möglichst hohen Anlagenverfügbarkeit.



Investition in Technologie

Solche Serviceangebote erfordern meist passende Technologie dahinter wie Sensoren, Cloud-Plattformen und Diagnosesoftware. So können IoT-Geräte etwa Echtzeitdaten von Maschinen liefern, um eine Fernwartung zu ermöglichen und Cloud-Plattformen dienen der Datenspeicherung sowie -freigabe. Neben Technologie müssen Produzenten häufig ihre Serviceteams weiterentwickeln, um solche Geschäftsmodelle zu etablieren. Das betrifft nicht nur technische, sondern auch kommunika-

tive Fähigkeiten, da diese entscheidend für Aufbau und Erhalt von Kundenbeziehungen sind. Kompetentes Personal ist das wohl beste Kapital, um hochwertigen Service anbieten zu können. Mit der Umstellung auf As-a-Service-Geschäftsmodelle rücken bei Unternehmen schließlich nicht nur Problemlösungen, sondern auch Strategien zur Problemvermeidung in den Vordergrund. Das Serviceteam sollte daher befähigt werden – über aktuelle Lösungen hinaus – einen langfristigen Blick zu entwickeln, wie sich Betriebsabläufe bei Kunden verbessern lassen.

Serviceprodukte anpassen

Keine zwei Kunden sind gleich und ein Einheitsansatz für den Service kann viele Bedürfnisse unerfüllt lassen. Die Anpassung der Serviceprodukte an den spezifischen Kunden kann ihre Wirksamkeit erheblich verbessern. Das könnte die Bereitstellung verschiedener Servicepakete, die Bereitstellung branchenspezifischer Ratschläge und Lösungen oder sogar die gemeinsame Entwicklung von Servicestrategien umfassen. Das mögliche Ziel ist es, dass sich die Kunden fühlen, als wäre der Service speziell auf sie zugeschnitten. Eine IoT-Plattform kann den Serviceanbietern die dafür notwendige Flexibilität verschaffen. Der Erfolg verschiedener Maßnahmen lässt sich über Kennzahlen messen, die solche Plattformen ebenfalls ausgeben können.

Service strategisch aufbauen

Verfügt der Maschinebauer über die passende Technologie, ein motiviertes Serviceteam und gutes Wissensmanagement, können Servicekonzepte auf einer höheren Ebene entwickelt werden. Denn die Zukunft des Maschinenbaus liegt nicht nur in den Maschinen selbst, sondern auch in den beständigen Servicebeziehungen – in die es zu investieren gilt. ■

Plattform X von Exor

Mit dem Automatisierungssystem X Platform von Exor lassen sich vielfältige Automatisierungsaufgaben wie Fernzugriffe und VPN, Flottenmanagement, Soft-PLC, Integration von HMI und IPC und Edge-Visualisierungen realisieren. Für Flexibilität soll die integrierte Kompatibilität mit verschiedenen Protokollen sorgen. Corvina ist eine Komponente des Systems. Dabei handelt es sich um eine cloud-basierte, offen ausgelegte IIoT-Plattform. Das System beinhaltet Funktionen für verteilte Edge-Systeme, Datenerfassung, Überwachung und Steuerung, Konfigurationsmanagement, integrierte Webtools und Programmierumgebungen. So sollen die Betreiber mit eigenen Applikationen produzierte Maschinen und Anlagen entlang ihrer Lebenszyklen digital begleiten und neue datengestützte Geschäftsmodelle aufsetzen können.

Udo Richter
Geschäftsführer
Exor Deutschland GmbH
exor.automatisierungstreff.com