

KVD AWARD - BEST SERVICE 2024

BD Rowa: Plattform zur Digitalisierung der Kundenserviceprozesse

BD Rowa hat die Kundenserviceprozesse digitalisiert, um die Reaktionszeiten des Service zu minimieren, die Stillstandszeiten der Maschinen zu senken und um die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der Maschinen für die Kund:innen zu erhöhen.

Nennen Sie uns in wenigen Worten das Gesamtkonzept Ihrer Service-Idee, mit der Sie sich bewerben – von der Skizzierung bis zur konkreten Umsetzung.

Im Zuge der Digitalisierung der Kundenserviceprozesse wurden zahlreiche Einzelapplikationen durch eine speziell entwickelte Web-Applikation, das sogenannte Machine Management Portal (MMP) ersetzt, um den Servicemitarbeiter:innen verschiedene Funktionalitäten zu ermöglichen. Parallel zum Aufbau des MMP wurde auch das CRM-System Microsoft Dynamics angepasst und in die Cloud migriert, um ITIL-Prozesse abzubilden und Daten aus dem MMP zu empfangen und zu senden. Als dritte Säule wurde eine automatische Softwareverteilung etabliert, die nicht nur ein Update der Anwendungssoftware, sondern auch ein Patchmanagement für Windows ermöglicht.

Beschreiben Sie die Umsetzung in der Praxis, idealerweise an einem Use Case eines Lösungspartners und mit einem messbaren Erfolg.

Die Umsetzung des Machine Management Portals (MMP) in MS Azure hat die Erwartungen übertroffen. In Microsoft Dynamics können jetzt Incident, Problem und Change-Management abgebildet werden. Detaillierte Analysen benötigen nur einen Bruchteil der Zeit vor der Einführung des MMP. Die prädiktive Servicekomponente teilt mit, wann ein Wartungsintervall übersprungen werden kann oder Strom- und Sensorwerte vorab gesetzte Grenzwerte überschreiten. Remote Access und Softwareupdates sind über die APIs von

Drittanbieter Software in die Plattform eingebunden und können gemäß Berechtigungskonzept vom Servicedesk genutzt werden.

Unsere Kund:innen profitieren von der gesteigerten Verfügbarkeit ihrer Anlagen und die Häufigkeit und Dauer der Technikerbesuche konnte massiv reduziert werden. Dies spiegelt sich sowohl in der Verbesserung des „Customer Effort Score“ als auch in der Kundenzufriedenheit wider. Eine Kundin sagte: „Der BD Rowa Service meldet sich schon bevor etwas passiert - Das ist einfach genial“

Welche der vier Dimensionen der Dienstleistungswende haben Sie berücksichtigt, und was war Ihnen dabei besonders wichtig?

BD Rowa hat sich darauf konzentriert, die Verfügbarkeit der Anlagen für ihre Kund:innen zu erhöhen und die Häufigkeit und Dauer der Technikerbesuche zu reduzieren. Dies hat zu einer signifikanten Verbesserung des „Customer Effort Score“ und der Kundenzufriedenheit geführt.

Im Feld der Technologie hat BD Rowa die schon erwähnte digitale Plattform MMP entwickelt. Diese Plattform verarbeitet DSGVO-konform ca. 90 Millionen IoT-Datenflüsse pro Tag von mehr als 30.000 Geräten und bietet Funktionen für automatisierte Analysen durch unsere Serviceexperten.

Durch die Nutzung des MMP konnte BD Rowa die Anzahl der pro Techniker betreuten Anlagen deutlich erhöhen, ohne deren Arbeitsbelastung zu vergrößern. Die verringerte Anzahl ungeplanter Serviceeinsätze und das Optimieren

des Wartungsintervalls haben zu einer Reduzierung des CO₂-Ausstoßes der Firmenwagenflotte und des Ersatzteilverbrauchs beigetragen. Ein weiterer positiver Aspekt des MMP ist die nachhaltige Ressourcennutzung durch standardisierte Daten und KPIs, die eine kollaborative Zusammenarbeit über alle Fachbereiche hinweg ermöglicht und somit den Informationsaustausch zwischen allen Abteilungen optimiert.

Welche Entwicklungen sind geplant?

Im nächsten Schritt soll die manuelle bzw. regelbasierte Erstellung von Service- und Wartungsaktivitäten vollautomatisiert durch MMP erfolgen. Inklusive der Instruktionen für Techniker und notwendiger Ersatzteilveranschläge. Ein Teil der Schwierigkeiten im Feldbetrieb ergibt sich aus nicht korrekt eingestellten Software-Parametern komplexer Systeme. Um dieser Herausforderung wirksam zu begegnen, spielt eine zentrale Verwaltung von Konfigurationsparametern eine entscheidende Rolle. Ziel ist es, diese Parameter mit Hilfe des MMP auf die Anlagen zurückzuschreiben. Dadurch wird im Feld eine bessere Standardisierung erreicht, was wiederum die Vergleichbarkeit der Anlagen verbessert. Dies fördert eine effektive Ursachenanalyse und erleichtert das Hochskalieren von Lösungen für Probleme.

Mit jeder technischen Iteration des MMP optimiert BD Rowa unsere Daten Grundlagen und eröffnet Möglichkeiten, die Daten mithilfe von KI-basierten Anomalie-Erkennungsalgorithmen zu untersuchen. Dies soll auf mittlere Sicht ermöglichen, den Service noch proaktiver zu gestalten.