



Potenzialanalyse für Service und After Sales im Maschinen- und Anlagenbau

Sind Sie bereit für die Digitalisierung? Wo steht Ihr Unternehmen aktuell bei der Umsetzung und welche Potenziale ergeben sich ganz individuell für Ihre Branche, Industrie oder Ihren Kundenkreis?

Nutzen Sie diese Potenzialanalyse um dem Digitalisierungsgrad Ihrer Services auf den Grund zu gehen, Stärken und Schwächen Ihrer Servicestrategie zu identifizieren und Impulse für die nächsten Schritte abzuleiten.

Bevor Sie beginnen, möchten wir Ihnen ein paar Hinweise zur Beantwortung der folgenden Fragen mitgeben:

- › Die folgenden Themen beziehen sich auf unterschiedliche an der Digitalisierung beteiligten Bereiche: Unternehmen, Strategie & Geschäftsmodell, Produkte, Wissensmanagement, Kommunikation und Dokumentation, Serviceprozesse, Service-Kennzahlen sowie Instrumente und Tools.
- › Folgen Sie den Fragen und wählen Sie Ihre entsprechende Antwort oder hinterlassen im freien Textfeld Ihren Kommentar.
- › Bitte nehmen Sie je Bereich eine Priorisierung der einzelnen Themenbereiche vor. Definieren Sie somit über das Kontrollkästchen in der rechten Spalte worauf Sie Ihren individuellen Fokus für die Digitalisierungsstrategie legen.
- › Nach dem Sie alle Fragen beantwortet haben, senden Sie uns ganz einfach das ausgefüllte Formular an equipmentcloud@kontron-ais.com und wir werden uns umgehend mit Ihnen für die Auswertung in Verbindung setzen.

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen und schätzen Sie jeden Bereich bezüglich seiner Priorität in Ihrem Unternehmen ein.

Priorität

Unternehmen

1. Welche Position haben Sie in Ihrem Unternehmen?

- Geschäftsführung
- Bereichsleitung
- Serviceleitung
- Abteilungsleitung
- Fachexperte

2. Wieviele Mitarbeiter arbeiten in Ihrem Unternehmen?

3. In welchen Märkten sind Sie mit Ihrem Unternehmen und Ihren Produkten aktiv?

- National (DACH)
- Europaweit
- International

4. In welcher Branche sind Sie tätig?

5. Welchen Stellenwert haben Service und Dienstleistungen rund um Ihre Maschinen und Anlagen?

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Neutral
- Unwichtig

6. Ist Ihr Service als eigenständiger Geschäftsbereich organisiert?

- Ja
- Nein
- Teilweise

7. Wie ist Ihr Service unternehmensweit aufgestellt?

- National mit regionalen Kooperationspartnern
- Global mit regionalen Servicevertretern in Kundennähe
- National mit reisewilligen Außendienstmitarbeitern

8. Wie wird Ihr Service koordiniert?

- Zentral
- Dezentral
- Teilweise

9. Wie viele Mitarbeiter umfasst Ihr Serviceteam?

Strategie und Geschäftsmodell

10. Welche digitalen Services bieten Sie bereits an?

- Proaktiver Service
- Remote Services
- Predictive Maintenance
- Kundenportal
- Wissensdatenbank
- Maschinen-Monitoring

11. Haben Sie konkrete Ziele (qualitativ und quantitativ, Roadmap) für Ihr Servicegeschäft definiert?

- Ja
- Nein
- Teilweise

12. Welche Ziele verfolgen Sie mit der Servicestrategie? (Nennen Sie bis zu drei Ziele, z. B. Kundenzufriedenheit, Wachstum, Verbesserung Produktgeschäft, Kundenbedürfnisse besser verstehen, Rückmeldung zu eigenen Prozessen.)

13. Ist Ihre Servicestrategie auf Kundenanforderungen ausgerichtet?

- Ja
- Nein
- Teilweise

14. Befragen Sie Kunden regelmäßig nach deren Zufriedenheit und Erwartungen im Service?

- Ja
- Nein
- Teilweise

Produkte

15. Welcher Fertigungstyp trifft auf Ihre Maschinen und Anlagen am ehesten zu?

- Serienfertigung
- Einzelfertigung
- Beides

16. Schätzen Sie die Komplexität hinsichtlich verschiedener Aspekte Ihrer Maschinen und Anlagen ein.

› Modularität

- Linie aus mehr als zwei Modulen
- Einzelmaschine mit Komponenten (stationär oder modular)

› Softwaresteuerung

- Keine
- Einfach
- Komplex

› Sensorik

- Keine
- Eingebunden
- Sensordaten werden verarbeitet und analysiert
- Sensordaten lösen selbstständig Maßnahmen aus

› Konnektivität/Schnittstellen

- Keine
- Manuelles Senden & Empfangen
- Zyklische Kommunikation
- Direktverbindung zum Internet in Echtzeit

› Monitoring

- Keines
- Erkennung von Alarmen und Ausfällen
- Erfassung von Maschinenzuständen
- Datenanalyse für Prognosezwecke und zukünftige Produktentwicklung

17. Bieten Sie ein Serviceportfolio entlang des gesamten Maschinenlebenszyklus an?

- Ja
- Nein
- Teilweise

18. Benennen Sie die Schwerpunkte in Ihrem Service (Anlauf, Betrieb sicherstellen, Störungen beseitigen, Optimieren, Verwerten).

19. Sind Ihre Services aufeinander abgestimmt und werden systematisch weiterentwickelt? (Berücksichtigung Wettbewerb, Technologieanalyse, Kundenerwartungen)

- Ja
- Nein
- Teilweise

20. Verbessern Ihre Dienstleistungen Maschinen und Anlagen zuverlässig und garantieren eine steigende Produktivität?

- Ja
- Nein
- Teilweise

21. Gibt es einen eigenständigen Servicevertrieb zum Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen (z. B. Serviceverträge, Kundenbindungsprogramme etc.)?

- Ja
- Nein
- Teilweise

22. Wird Ihr Service als Alleinstellungsmerkmal positioniert und durch servicespezifische Marketingaktivitäten unterstützt?

- Ja
- Nein
- Teilweise

23. Ist Ihr Serviceportfolio (Umfang, Preise) transparent dokumentiert und gestaltet?

- Ja
- Nein
- Teilweise

Wissensmanagement

24. Wie wird Wissen in Ihrem Unternehmen nachhaltig gespeichert?

- In den Köpfen der Mitarbeiter
- Individuell und unstrukturiert
- Abteilungs- oder projektspezifisch per Inselfösungen
- Zentral und unternehmensübergreifend

25. Wie erfolgt Abruf und Weitergabe von Fachwissen im Allgemeinen und im Servicefall?

- Nach Bedarf: Weitergabe von Mitarbeiter zu Mitarbeiter
- Manuelles und unstrukturiertes Suchen von Informationen
- Manuelle Suche in Datenbank
- Automatisiertes Anzeigen durch intelligente Suchalgorithmen, Benachrichtigungen per Email oder Push, digitale Dashboards
- Gestützt durch Künstliche Intelligenz



Kommunikation und Dokumentation



26. Wie erfolgt die Kommunikation im Team ?

- Persönlich
- Per Telefon oder Email
- Webbasiert über Laptop/PC (MS Teams, Zoom, etc.)
- Mobil über Messenger Apps auf Smartphone/Tablet

27. Wie kommunizieren Sie mit Ihren Kunden?

- Persönlich
- Audio-Telefonkonferenz
- Virtuell gestützt mittels Datenbrille oder Smartphone

28. Wie werden Kunden über Statusänderungen, Software-Updates, Alarmen, Verfügbarkeit von Ersatzteilen oder anstehenden Wartungen zu ihren Maschinen und Anlagen informiert?

- Persönlich
- Zyklisch
- Automatisiert

29. Wie werden Dokumentationen zu Maschinen und Anlagen zur Verfügung gestellt?

- Per Post
- Digital per Email
- Digital per FTP Server
- Digital zum selbstständigen Abruf im Kundenportal
- Mobil in einer App

Serviceprozesse



30. Sind Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Schnittstellen im Team klar definiert?

- Ja
- Nein
- Teilweise

31. Wie werden Serviceanfragen in Ihrem Unternehmen organisiert?

- Analog: schriftlich, ohne Ticketsystem
- Digital: mit gängigen Officeanwendungen
- Systemgestützt: mit Ticketsystem

32. Welche Informationsquellen werden bei der Fehleranalyse von Ihren Servicemitarbeitern genutzt?

- Nutzen eigenes Wissen und Erfahrungen
- Suchfunktion, Fehlersuchbäume und Checklisten
- Zentrale Ablage von Daten an einem Ort
- Chatbot
- Wissensdatenbank
- Sonstiges

33. Wie werden Wartungen und Serviceeinsätze bei Ihren Endkunden, dem Anwender von Maschinen und Anlagen, geplant?

- Reaktiv
- Präventiv
- Prädiktiv

34. Wie wird die Einsatzplanung gesteuert?

- Manuell, mit Outlook oder Excel
- Softwaregesteuert nach verfügbaren Kapazitäten, Qualifikation und Service Level Agreement (SLA), sinnvoll verknüpft um Ressourcen zu sparen

35. Wie werden Wartungen, Inbetriebnahmen und Serviceeinsätze durchgeführt?

- Vor Ort mit Laptop
- Vor Ort über mobile Endgeräte (Tablet, Smartphone, mobiles Internet)
- Virtuelle Begleitung aus der Ferne per Datenbrille oder Smartphone
- Per Fernzugriff auf die Maschine (VPN)

36. Wie werden Serviceprozesse und Fortschritt von Arbeitsabläufen dokumentiert?

- Gar nicht
- Analog mit ausgedruckten Listen
- Klassisch per Officeanwendungen (Excel, OneNote und Word etc.)
- Webbasiert auf einer zentralen Serviceplattform

37. Wie schätzen Sie Ihr aktuelles Umsatzpotenzial im Service ein?

- 10 % des Gesamtumsatzes
- 20 % des Gesamtumsatzes
- 30 % des Gesamtumsatzes
- 50 % des Gesamtumsatzes

38. Wie hoch ist die Erfolgsquote Ihrer Supportfälle insgesamt?

- Mehr als 95 %
- Mehr als 90 %
- Weniger als 90 %

39. Wie viel Prozent der Arbeitszeit verbringen Ihre Servicemitarbeiter mit unproduktiven Tätigkeiten (Serviceberichte schreiben, Reisezeit, Suche nach Informationen etc.)?

- 10 %
- 25 %
- 50 %

40. Wie schätzen Sie Ihre Reaktionszeit auf Serviceanfragen ein?

- Sehr schnell
- Mittel
- Langsam

41. Zu wie viel Prozent ist das jeweilige Support-Level an einem Service-Fall beteiligt?

- › First-Level-Support (erste Anlaufstelle für eingehende Supportanfragen, unter Zuhilfenahme von Wissensdatenbanken können rasch Lösungen gefunden werden)

%

- › Second-Level-Support (Unterstützung und Weiterbildung des First-Level-Support, Erarbeitung neuer Lösungen)

%

- › Third-Level-Support (Zusammenschluss von Softwareentwicklern, Spezialisten und Herstellern bilden die höchste Eskalationsstufe und verfügen über tiefes technisches Wissen)

%

Instrumente und Tools



42. Nutzen Sie für Ihren Service eine eigene IT-Landschaft inkl. Daten- und Softwarelösungen?

- Keine vorhanden
- Vereinzelt Insellösungen
- Integriertes Servicemanagementsystem und eingebunden in bestehende IT-Landschaft

43. Halten Sie eine zentrale digitale Maschinenakte für Ihren Kunden und die interne Dokumentation bereit?

- Ja
- Nein
- Teilweise

44. Nutzen Sie Software und Assistenzsysteme zur ganzheitlichen Protokollierung der Kundenkontakthistorie?

- Ja
- Nein
- Teilweise

45. Nutzen Sie unterstützende Servicetools für effiziente und datenbasierte Analysen und Auswertungen um Ihr Unternehmen zu steuern?

- Ja
- Nein
- Teilweise

46. Sind Ihre Servicemitarbeiter im Außendienst mit mobilen Endgeräten ausgestattet und vernetzt?

- Ja
- Nein
- Teilweise



SIE HABEN ES GESCHAFFT!

Schicken Sie nun Ihre Antworten an:

 equipmentcloud@kontron-ais.com

Haben Sie Fragen an Ihr Equipmentcloud®Team?

 +49 351 2166-1275

Folgen Sie uns auf:  