

Proaktiver Maschinenservice per mobiler App der EquipmentCloud®



„Mit der mobilen Kunden-App rücken wir näher an unsere Kunden heran und digitalisieren gleichzeitig Service und After-Sales.“

Niels Krauch,
CTO, InnoLas Solutions GmbH



EquipmentCloud®

InnoLas Solutions GmbH
Teil der Photonics Systems Group

Plattform:
EquipmentCloud®mobile, Oracle Cloud Infrastructure (OCI), FabLink®, FabEagle®Connect

Projekt:
Proaktiver Service mit kundenspezifischer mobiler App

Kontron AIS Leistung:
Strategie- und Anforderungs-Workshop, kundenspezifisches Produktdesign, Service und Support



Herausforderung

- Kundenspezifisches App-Design und Entwicklung der EquipmentCloud®mobile auf funktionaler Basis
- Proaktives Servicekonzept
- Nahtlose Integration des Customer-Service-Desks



Lösung

- Digitaler Maschinenservice als mobile App für Android und iOS
- Push-Notifikationen
- JIRA-Schnittstelle für Service Tickets



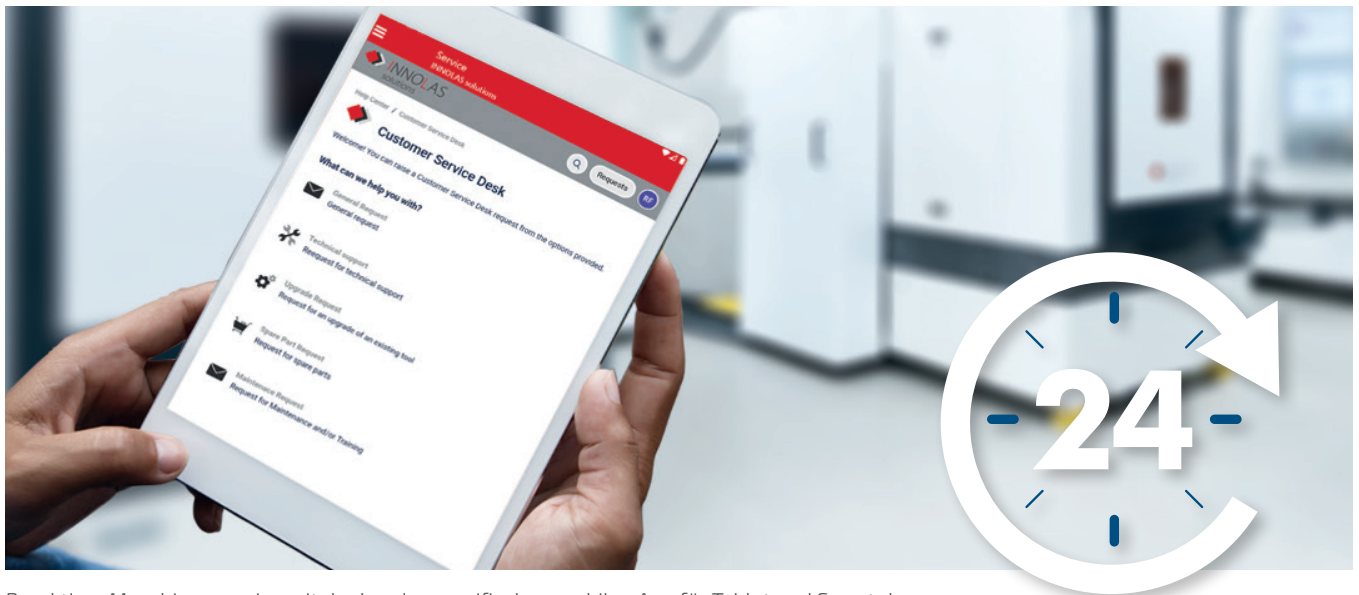
Ergebnis

- App für 24/7-Kundensupport
- Reduzierung Stillstandszeiten an den Anlagen
- Schnellere Reaktionszeiten durch das Serviceteam
- Gesteigerte Anlagenproduktivität (>5%)

Seit über 25 Jahren bietet InnoLas Solutions kundenspezifische Lasersysteme für die Mikromaterialbearbeitung hochpräziser Anwendungen in der Elektrotechnik, Photovoltaik und Halbleiterindustrie an. InnoLas Solutions investiert seit Jahren konsequent in ein modulares digitales Portfolio zur Ergänzung des etablierten Geschäftsmodells sowie zum Ausbau der Customer Experience bzw. des digitalen After-Sales.

Eine moderne und einfach konfigurierbare Konnektivätslösung steht dabei genauso im Vordergrund wie ein weltweit aufgestellter digitaler Kundenservice. Als Teil dieses digitalen Serviceportfolios sollte ein mobiler, App-gestützter und proaktiver Maschinenservice an den Markt gebracht werden. Eine zukunftssichere Lösung mit intuitiver Bedienung auf mobilen Endgeräten zusammen mit ganzheitlichem Integrations- und Branchen-Know-how waren bei der Auswahl des Produkts und Kooperationspartners entscheidend.

Mit dem proaktiven Maschinenservice in der Customer App von InnoLas Solutions hat Kontron AIS eine kundenspezifische mobile App geschaffen, die es InnoLas Solutions erlaubt, reaktionsschnell und 24/7 mit dem Kunden zu interagieren und datenbasiert Service zu leisten.

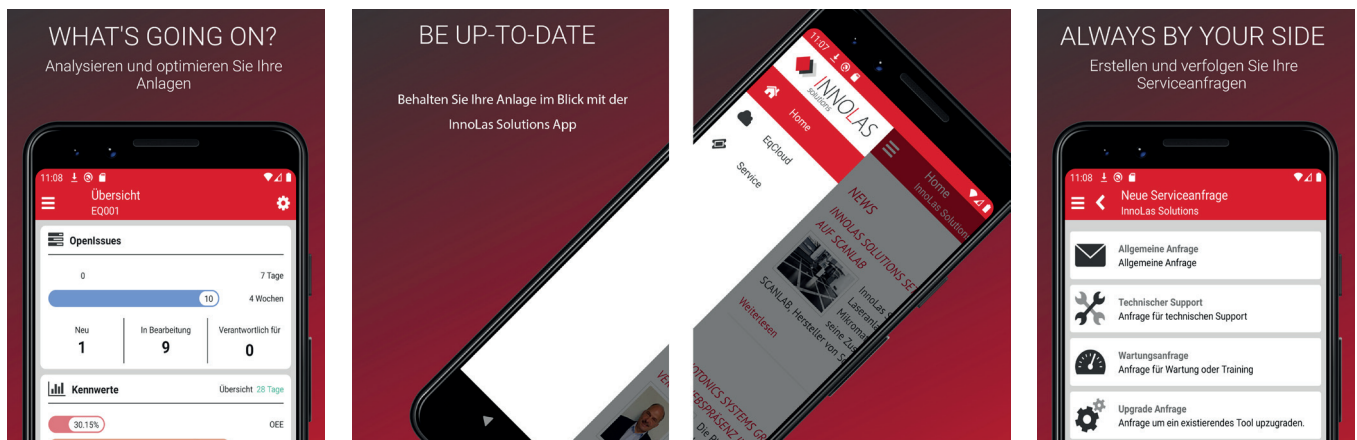


Proaktiver Maschinenservice mit der kundenspezifischen mobilen App für Tablet und Smartphone

Service proaktiv leisten und die Digitalisierung des Endkunden unterstützen

Für InnoLas Solutions bestand die Motivation und Herausforderung zugleich darin, den eigenen After-Sales Service konsequent weiter zu entwickeln und dabei die bisherige reaktive Kundeninteraktion per Telefon, Kontaktformular oder E-Mail wesentlich zu beschleunigen und proaktiv auszurichten. Serviceanfragen sollten intern besser kanalisiert und notwendige Informationen aller ausgelieferten Maschinen für das gesamte Serviceteam jederzeit und von überall zentral zugänglich gemacht werden. Dem Kunden selbst sollte der erweiterte Service dazu dienen, eigene Prozesse sowie interne Kommunikation- und Arbeitsabläufe möglichst barrierefrei ohne hohe Initialkosten zu digitalisieren.

Für die Realisierung eines proaktiven Maschinenservice setzte InnoLas Solutions auf die Digitalisierungslösung EquipmentCloud® inklusive der Entwicklung einer kundenspezifischen nativen App für Android und iOS des langjährigen Partners Kontron AIS. Durch die bereits geschaffene Konnektivität der Anlagen über die SECS/GEM-schnittstellenkonforme Integrationslösung FabLink® sowie der konfigurierbaren und offenen Low-code-Lösung FabEagle®Connect, mit der Fertigungsdaten über REST flexibel ohne individuelle Programmierung übertragbar sind, konnte das Servicekonzept problemlos auf eine etablierte Datenschnittstelle aufsetzen.



Übersicht über alle wichtigen Maschineninformationen, Serviceanfragen und News

Maschinenservice als erweiterter Service direkt aus der App

Bei der Entwicklung der Customer App war es InnoLas Solutions wichtig, die bestehende Customer-Service-Desk-Lösung nahtlos zu integrieren und Neuigkeiten zum Unternehmen sowie Produkten auch über die mobile App abrufbar zu machen, um so eine plattformübergreifende Kundenansprache zu ermöglichen. Wichtige Maschineninformationen wie Stammdaten, Dokumente, Kennzahlen, Alarmer und Durchsätze sollten Maschineneinrichter*innen sowie Schichtleiter*innen bzw. Projektleiter*innen immer griffbereit und aktuell zur Verfügung stehen. Außerdem sollte jedes neue Lasersystem mit maschinenspezifischen, aber standardisierten Wartungsplänen in der mobilen App ausgeliefert werden, um Serviceeinsätze planbar und replizierbar zu machen.

Für die Umsetzung der kundenspezifischen App mussten eine separate REST-API entwickelt, Testumgebungen in Android und iOS aufgesetzt, Roll-out-Prozeduren definiert und ein ergonomisches User Interface im passenden Corporate Design der InnoLas Solutions geschaffen werden. Wiedererkennungswert und Kundenbindung sind für eine durchgehende Customer Experience essenziell. Dieses kundenspezifische Design wurde mithilfe kontinuierlichen Feedbacks von InnoLas Solutions weiterentwickelt und im Showroom interaktiv mit Mitarbeitern, aber auch Endkunden getestet.

Zusätzlich realisierte Kontron AIS auch die Integration einer JIRA-Schnittstelle für die Nutzung des Customer-Service-Desks aus der mobilen App heraus, sodass Serviceanfragen von Wartungen über Upgrades oder technischen Support bis hin zu Ersatzteillieferungen über eine Anwendung gestellt werden können.

Ein weiterer wichtiger Meilenstein war die Umsetzung von konfigurierbaren Push-Notifikationen, sodass die Bediener*innen der App über anstehende Wartungen, den aktuellen Maschinenstatus und auftretende Alarmer frühzeitig informiert werden können. Der finale Schritt umfasste die Veröffentlichung der App in den beiden wichtigsten App Stores mit ausführlichen Inhalten, Bildmaterial und Mockups. Die regelmäßige Pflege, technische Updates und die Entwicklung weiterer Features werden weiterhin von der Kontron AIS durchgeführt.

Funktional ist die App in drei Hauptbereiche unterteilt: Ein Bereich für die aktuellen Unternehmensnews von InnoLas Solutions, der Zweite als Zugriff zu den Anlagendaten für den Maschinenservice und der Dritte als Zugriff auf den erwähnten Customer-Service-Desk. Innerhalb des Bereiches Maschinenservice fasst die Übersichtsseite mit ihren individuell konfigurierbaren Widgets alle wichtigen Maschineninformationen für den Bediener auf einen Blick zusammen.

Der Maschinenservice bietet InnoLas Solutions die Möglichkeit, die Daten von Maschinen bei unterschiedlichen Kunden über ein und dieselbe App zu betreuen. Der integrierte Equipment-Filter unterstützt die Suche nach Maschinentypen und Einzelmaschinen anhand von Produktnamen, entlang eines intuitiven Navigationsmenüs oder per QR-Code-Scanner.

Die Anlagenverfügbarkeit, Auslastung und Produktivität sind für hochpreisige Anwendungen wie die Fertigung von Solarzellen oder Keramiksubstraten, das Laser-Nutzentrennen von starren und flexiblen Leiterplatten, der selektive Abtrag von Dünnschichten auf großformatigem Glas oder das Schneiden, Strukturieren und Erzeugen von Kavitäten in Leiterplatten essenziell. Durch das Monitoring von Störungen, Alarmlösungen sowie dem Anlagenstatus in Echtzeit können das Serviceteam von InnoLas Solutions und auch der Endkunde sehr schnell reagieren und längere Produktionsausfälle vorbeugen. Zusätzlich sorgt die Darstellung des aktuellen Bearbeitungsstatus von Tickets und Wartungen für mehr Transparenz in der Kundenkommunikation und für eine bessere Abstimmung von Verantwortlichkeiten innerhalb des Serviceteams.

Für Niels Krauch, CTO der InnoLas Solutions, wurde mit der Customer App eine zukunftsfähige mobile Anwendung geschaffen, die die Reaktionsgeschwindigkeit bei Servicefällen beschleunigt und durch die erweiterten Kontaktmöglichkeiten die Kundenzufriedenheit maßgeblich verbessert.



© Stock/Adobe/jamoon028

Vorteile und Ergebnisse

- ✓ Die App als digitales Add-On zu den InnoLas-Anlagen erzeugt hohes Kundeninteresse
- ✓ Mehr als 1.000 Maschinen über die App zugänglich
- ✓ InnoLas-Kunden schätzen die Funktionen zur Erhöhung der Transparenz für die Anlagen
- ✓ Signifikante Verbesserung der Anlagenverfügbarkeit (>5%) durch schnellere Alarmierung und Eingriffe
- ✓ Reduktion der technischen Anfragen bei InnoLas Solutions durch Informationsbereitstellung in der App
- ✓ Die Reaktionszeit des gesamten 24/7-Supportteams wurde signifikant beschleunigt
- ✓ Reduktion der Wartungsaufwendungen und -dokumentationen bei InnoLas-Kunden
- ✓ Erfolgreiche Informationskampagnen über den Newsbereich der App

Über InnoLas Solutions GmbH

InnoLas Solutions steht für innovative Lasertechnologien, kundenspezifische Anlagen- und Prozesslösungen sowie höchste Qualität und Produktivität. Spezialisiert auf den Bereich der Mikromaterialbearbeitung, entwickelt und produziert die InnoLas Solutions hochpräzise Laseranwendungen für Kunden aus den Industrien Photovoltaik, Elektronik sowie Halbleiter. Das Unternehmen blickt auf über 25 Jahre Erfahrung in der Lasertechnologie zurück und gehört seit Mai 2018 zur Photonics Systems Group, einem Marktführer für Laseranlagen für die Mikromaterialbearbeitung, die weltweit ca. 120 Mitarbeiter*innen beschäftigt.

Mehr Informationen finden Sie unter: www.innolas-solutions.com

Über Photonics Systems Group

Die Photonics Systems Group ist Marktführer bei Lasersystemen für die Mikromaterialbearbeitung. Die Gruppe um die Unternehmen InnoLas Solutions und L-TRIS Instruments entwickelt, produziert und vertreibt hochpräzise System- und Prozesslösungen für kundenspezifische Laseranwendungen in der Photovoltaik-, Elektronik- und Halbleiterindustrie. Die Systeme werden von namhaften, weltweit tätigen Kunden in den Kernmärkten Europa, USA und Asien eingesetzt. Die Gruppe beschäftigt über 120 Mitarbeiter am Hauptsitz in Krailling, in den USA und an verschiedenen Standorten in Asien.

Mehr Informationen finden Sie unter: www.photonics-systems-group.de

Über Kontron AIS GmbH

Wir setzen den Benchmark in industrieller Software – seit über 30 Jahren und mit einem erfahrenen Team von mehr als 200 Mitarbeiter*innen. Unsere bewährten Software-Produkte und individuellen Digitalisierungslösungen ermöglichen es Maschinen- und Anlagenbauern sowie Fabrikbetreibern neue Wege in der Automatisierung zu gehen, um sich so langfristig Wettbewerbsvorteile zu sichern. Gemeinsam mit unseren Kunden implementieren wir weltweit und branchenübergreifend intelligente Digitalisierungsstrategien und -lösungen für die smarte Fertigung von morgen.

Als Tochterunternehmen der Kontron AG bieten wir integrierte, ganzheitliche IoT-Konzepte bestehend aus Hardware und Software sowie dank eines globalen Netzwerkes weltweite Projektbetreuung, Service und Support.

Mehr Informationen finden Sie unter: www.kontron-ais.com