



# Ganzheitliches Service- konzept für eine IIoT-OEM- Plattform im Maschinenbau

## Global ausgerichtete und vernetzte Servicestruktur

Eine skalierfähige Servicestruktur für die produktionskritische IIoT-Plattform erweitert das Portfolio des Hochtechnologieunternehmens um neue, digitale Geschäftsmodelle und schafft gleichzeitig Synergien.

ROI  
↑



Serviceaufbau agil  
und parallel zur  
Plattformentwicklung



Individuelles  
Monitoring- und  
Alertkonzept



Global ausgerichtet  
und vernetzte  
Servicestruktur

### Die Herausforderung

#### Erweiterung der Servicestruktur um digitale Lösungen

- Aufbau einer **skalierfähigen Servicestruktur** für die parallel agil entwickelte und produktionskritische IIoT-Plattform mit über 3.000 Devices, die das Portfolio eines Maschinenbau-OEM um neue, **digitale Geschäftsmodelle** erweitert
- Die **global etablierten Prozesse** waren dabei rein auf die Bedarfe im Rahmen der **Serviceerbringung für Maschinen** ausgelegt
- Die neue Servicestruktur für **digitale Lösungen** soll die klassische Serviceerbringung des Maschinenbauers erweitern
- **Großes Netzwerk** weltweit involvierter **Partner** mit eigener individueller Systemlandschaft

### Unsere Lösung

#### Servicekonzept für global vernetzten, skalierfähigen Service

- Ganzheitliche Unterstützung bei der Erstellung und Integration von neuen, digitalen und kundenzentrischen Prozessen
- Konzeption und Realisierung eines professionellen Service für die IIoT-Plattform durch den Aufbau einer 1st/2nd/3rd Level Struktur
- Serviceseitiger Aufbau in enger Abstimmung zur agilen Plattformentwicklung
- Harmonisierung der kundenzentrischen Prozesse und Tools unter Einbeziehung der verschiedenen Landesvertretungen
- Entwicklung und Aufbau eines dedizierten Monitorings und Alertings für die Plattform zur Sicherstellung eines qualitativ-hochwertigen, skalierfähigen und proaktiven Service
- Prozessuale Kopplung der ITSM-Systeme zur Erfüllung des hohen Serviceanspruchs und zur Gewährleistung der Kundenzufriedenheit innerhalb der partnerübergreifenden Struktur

### Nutzen auf Kundenseite

#### Verbesserte Customer Journey durch neue Geschäftsmodelle

- Aufbau eines **positiven Kundenerlebnisses** durch einen professionellen Service
- Schaffung **proaktiver und kundenzentrierter Service-Mindsets**
- Skalierfähiges, digitales Service-Ökosystem als Basis für ein zunehmendes Produktportfolio
- **Harmonisierung** der weltweiten Servicestrukturen und dadurch Schaffung von **Synergien**

### Ihre Ansprechpartner



**Dr. Markus Müller**  
Delivery Executive Manager  
M. +49 173 7223737  
E. Markus.Mueller@gft.com



**Daniel Gottschalck**  
Principal Digital Services  
M. +49 173 8326157  
E. Daniel.Gottschalck@gft.com

blog.gft.com/de  
twitter.com/gft\_de  
linkedin.com/company/gft-group  
facebook.com/GFT.de  
>gft.de