

Supportprozessoptimierung
Warum bei HOMAG die Maschinen
länger laufen. Und die Kunden
glücklicher sind.



Situation

- Homag ist ein Hersteller von Maschinen zur Holzbearbeitung
- Stillstand oder Ausfall von Maschinen ist kostenintensiv
- Vor-Ort-Wartung ist aufwändig und ineffizient.

Ziel

- Bessere Nutzung des Expertenwissens
- Kostensenkung im Support
- Höhere Laufzeiten der Maschinen

So hat die Innovation Alliance das Problem gelöst:

Das erste maßgeschneiderte Video-unterstützte Fernwartungskonzept für die HOMAG.

Pro Maschine wurde ein Tablet mit dem Chat-Programm Jabber und einer Service Board App (gemeinsam entwickelt von HOMAG und xevIT) ausgeliefert.

Fällt eine Maschine aus, wird über das Tablet (per WLAN und VPN mit der HOMAG-Zentrale verbunden) der Kontakt mit der HOMAG Support-Zentrale aufgenommen. Diagnose und Wartung erfolgen mit Expertenunterstützung per Video und Chatfunktion weltweit.



Meine Digitalisierung:

So profitiert der Support

- 40% weniger vor Ort Servicebesuche
- Produktivitätssteigerung der Techniker & Experten
- Verringerung der Reisezeiten

So profitiert die Produktion

- 40% Erhöhung der Maschinenlaufzeiten

So profitieren Marketing & Vertrieb

- Differenzierung durch besseren Service
- 10% Erhöhung der Kundenzufriedenheit



Das Team



Cisco Systems GmbH
Hallbergmoos
Gegründet: 1984
Mitarbeiter:
Ansprechpartner:
Jörg Kunel

Cisco ist der weltweit führende Technologie-Anbieter, der seit 1984 das Internet zum Laufen bringt. Das Produktportfolio umfasst unter anderem Lösungen für Netzwerk, Collaboration, Data Center, Security sowie Service Provider.
www.cisco.de



xevIT
Ettlingen
Gegründet: 2001
Mitarbeiter: 100
Ansprechpartner:
Jochen Faas

Abdeckung des gesamten Lebenszyklus, von Consulting, Realisierung bis zum Service. IP-basierte, konvergente Kommunikationslösungen die gemeinsam mit Cisco Systems entwickelt werden. Zur Unterstützung und Optimierung geschäftskritischer Prozesse.
www.xevit.com