



**b4b solutions**

Customer Experience

**Nie wieder das falsche Ersatzteil!**

Ersatzteile erkennen, finden, sofort bestellen. Mit Praxisbeispiel Lindauer DORNIER.



Foto-defekt.png ↓ Herunterladen ↗ Vollbild 🖨️ Drucken ☁️ Auf OneDrive speichern

E-Mail ausblenden 🗑️ ✕



### Maschine verliert Öl

Sondermann, Klaus <Klaus.Sondermann@kraftmey.com>

An Tobias Gercht

↩️ ⏪ ⏩ ⋮

📄 Diese Nachricht wurde mit der Priorität "Hoch" gesendet.



Guten Tag,

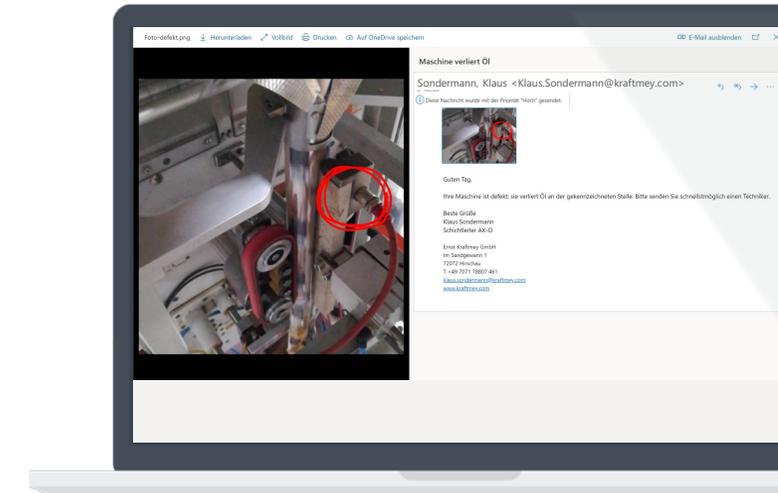
Ihre Maschine ist defekt; sie verliert Öl an der gekennzeichneten Stelle. Bitte senden Sie schnellstmöglich einen Techniker.

Beste Grüße  
Klaus Sondermann  
Schichtleiter AX-O

Ernst Kraftmey GmbH  
Im Sandgewann 1  
72072 Hirschau  
T +49 7071 78807 461  
[klaus.sondermann@kraftmey.com](mailto:klaus.sondermann@kraftmey.com)  
[www.kraftmey.com](http://www.kraftmey.com)



- » First Time Fix Rate ▲
- » Kundenzufriedenheit ▲
- » Kosten ▼
- » Zeit ▼
- » Stillstandszeiten ▼





# Herangehensweisen & (Personen-)Typen



## Instandhalter

- » Gesamtsicht
- » Dokumentation
- » Anleitungen
- » Einstieg über Equipment

Equipment Struktur  Equipment Viewer

**DORNIER**  
**myDoX®**



## Mechaniker

- » Suche nach Ersatz
- » Keine Dokumentation notwendig
- » Oberstes Ziel: einfache Ersatzteil-identifikation



App



## Anwender / Techniker / ...

- » Bedarf an Lösungen
- » Unterstützung bei Problemfindung
- » Schnelle 24/7 Hilfe





Lindauer DORNIER

myDoX®



Peter D. Dornier  
2019

*“It was a mistake - also made by DORNIER during the late 1990s - to try to replace the servicing staff of the weaving machines by networking, teleservice and automation.*

*We have learned from this experience and now are focusing our efforts to provide these people optimum support:*

*Empowerment instead of elimination.”*

# “From flying people to flying threads”



1931  
Development of the Do X –  
at its time the world's largest  
passenger airplane

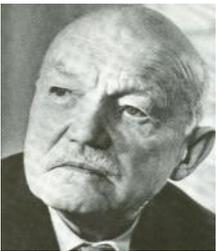


1944  
Peter Dornier joins his  
father's company



1944  
Development of the  
Do 335 aircraft

Origin from aircraft  
construction by aircraft  
pioneer Professor Claude  
Dornier



1932  
Birth of Dornier:  
Acquisition of Dornier  
Metallbauten GmbH



1950  
Foundation and establishment  
of  
Lindauer DORNIER GmbH



1956  
Introduction of film  
stretching lines



# “From flying people to flying threads”



1985

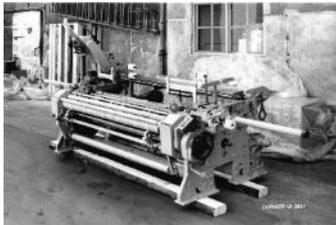
Independence of Lindauer DORNIER GmbH:  
Peter Dornier takes over all remaining shares of  
Lindauer DORNIER GmbH

2001

Peter D. Dornier: Chairman of the board of  
management in third generation

1968

Introduction of rapier weaving machines



1988

Introduction of air-jet weaving machines



2014

Introduction of DORNIER Composite Systems®



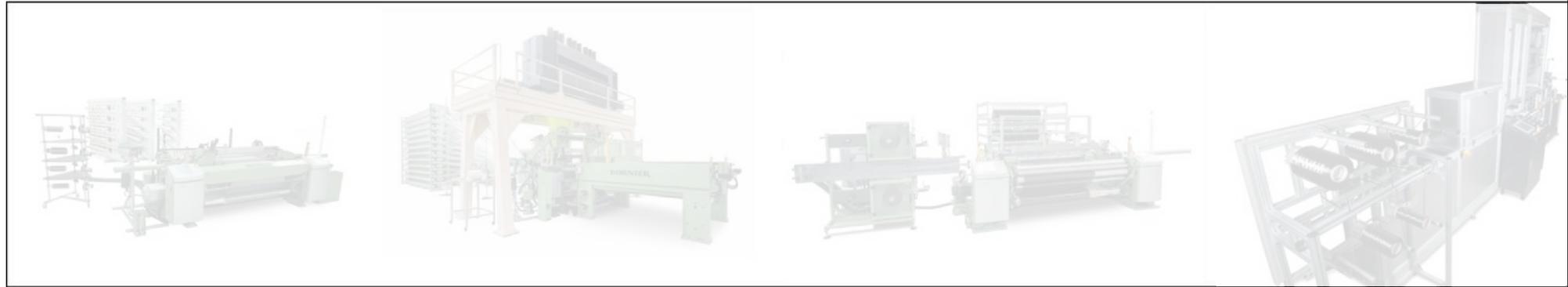
# Company portrait

---



- 100% “Made in Germany”
- Headquarter and Production: Lindau
- Production site near Lindau
  - Production of film stretching lines
  - Technical center of DORNIER Composite Systems®
- Number of employees: 1,014 including 66 apprentices
- Group turnover 2018: 251 million €
- Incoming orders 2018: 325 million €
- Export: 91% worldwide

# DORNIER Composite Systems®



**Roving weaving machine**  
High-quality reinforcing fabrics

**Tape weaving machine**  
Economical production of semi-finished  
composite products

**3D weaving machine**  
The third dimension

**Tape production line**  
A clear direction



# Lindauer DORNIER myDoX®

(Positionen mit Ersatzteil  
Info zu Equipment)

Auftrag

Warenkorb



sync

2D/3D Zeichn.

Equipment Viewer

Product Configuration

Hana

ERP

Dokumente  
async

Equipment  
sync

Aufträge  
sync

Rechnungen  
sync

Angebote  
sync

Ersatzteile  
async

Debitoren  
async

Preise  
sync

Bestände  
sync

OCI

Media Management

Session Monitor

myDoX (based on SAP Commerce)

sync (RFC)

async

Dokumente

Equipment Struktur

async

Ersatzteile



async

2D/3D

async

Equipment

Equipment Viewer



CPQ

Async Load +Delta

B4B

SAP Standard



 **Bosch**  
**Cognitive Services**



# Unsere Lösung auf einen Blick

## Bosch Cognitive Services

**Bosch Cognitive Services** bewegt sich im Umfeld der **Künstlichen Intelligenz**, und zwar insbesondere im Bereich der visuellen Objekterkennung.

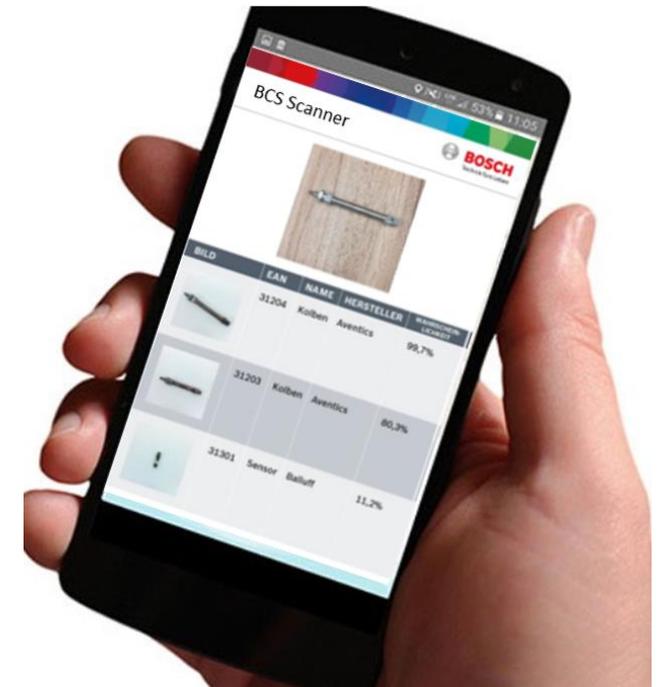
Wir fokussieren uns auf die **Dinge**, die **keine eigene Konnektivität besitzen**.



**Herausforderung** insbesondere in der **Instandhaltung: Ersatzteile eindeutig identifizieren** – häufig ist dies zeitaufwändig und ineffizient.



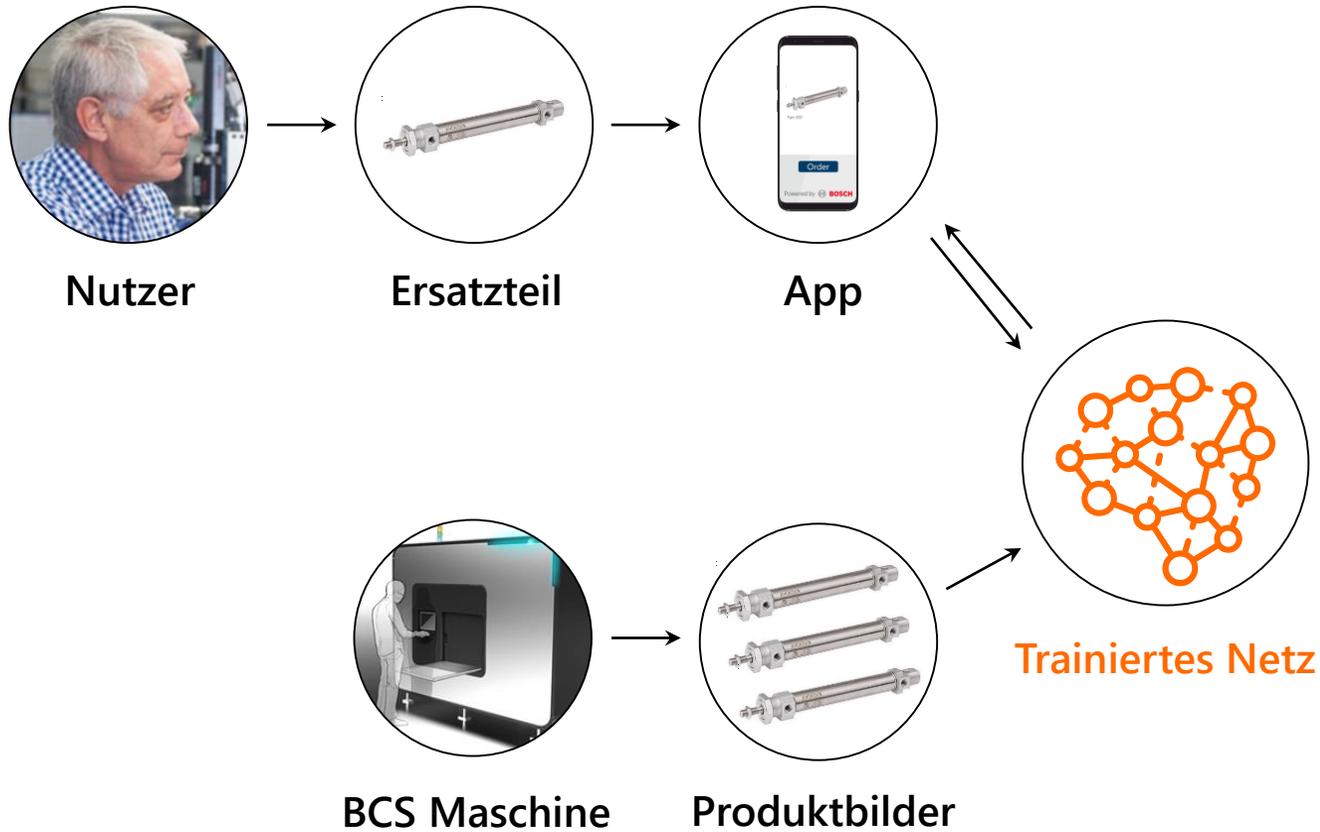
Lösung: ein **einfaches** und **schnelles Erkennen** von Ersatzteilen und ähnlichen Objekten über das Smartphone.





# Funktionsweise und Vorteile

## Bosch Cognitive Services



\*Overall equipment effectiveness

- » Produktion
- » OEE\* Steigerung durch Maschinenstillstand-Reduktion
- » Instandhaltung
- » Identifikationszeit für Ersatzteile wird reduziert
- » Suchergebnisverbesserung dank ET-Bildern
- » Reduktion Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter
- » Ersatzteillogistik
- » Reduktion von Falschbestellungen/-kosten
- » Dubletten-Reduktion, bedarfsgerechte Lagerung
- » Effizienter Versand durch automatische Stammdaten-Erfassung



Hallo! Womit kann ich Ihnen helfen?

Ihre Maschine verliert Öl aus einem Schlauch-Stück.



Das tut mir Leid zu hören. Können Sie mir die Seriennummer nennen? Sie steht normalerweise auf einer Plakette an der Standfuß-Abdeckung unten.

XT 2383927U



Vielen Dank! Können Sie mir noch genauer beschreiben, wo die Maschine Öl verliert?

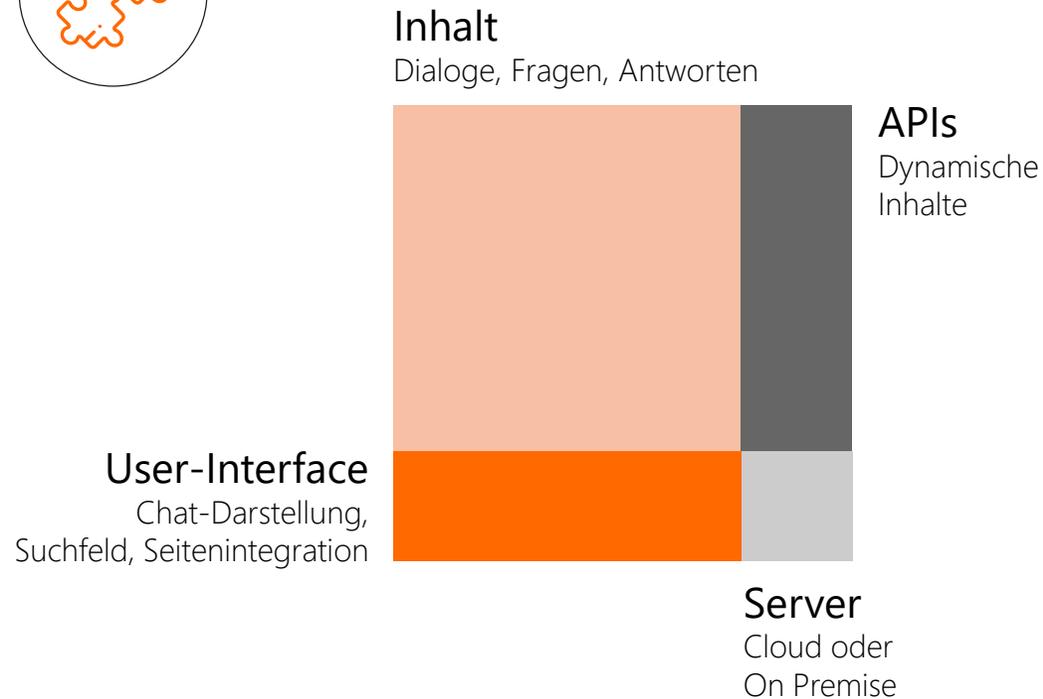
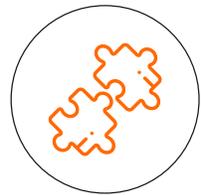
 **Chatbot**



➤ Wir unterstützen unsere Kunden beim Bau von dialogbasierten Produkten und Services und bilden dabei den **vollständigen redaktionellen Lebenszyklus** ab.



# Teile und Komplexität eines Chatbots



- » **Natural Language Understanding (NLU):**  
Texteingabe (Sprache) verstehen, Variablen extrahieren, Eingabe einer Business-Logik / Cases zuordnen
- » **Statische oder dynamische Antworten ausgeben:**  
APIs anbinden, um Daten anzuzeigen oder Aktionen auszulösen
- » **Human Handover (optional):**  
Chatbot kann Konversationen an einen Supportmitarbeiter übergeben
- » **Durch Menschen geführt weiterentwickeln:**  
Ständiges Erweitern der Fragen, Antworten und Dialoge
- » **Redaktionelle Unterstützung:**  
Kunde kann auf redaktionelle Erfahrung und Hilfestellung zurückgreifen, um Chatbot ständig zu verbessern



# Einsatzmöglichkeiten



## Inhalt ist König

- » Use-Cases von FAQs, über Datenabfrage, hin zu Dateneingabe: Fragen stellen, Ersatzteile/Unterlagen suchen, Ersatzteile bestellen
- » zB. Reparatur Schritte anleiten/ führen: Freie Dialoge, sowie geführte Dialoge hin zu einer Lösung



## Komplexe Dinge einfach machen

- » Intuitivste Ein- und Ausgabeform: Schreiben oder sprechen in natürlicher Sprache
- » Reduzierung der Benutzeroberfläche: Darstellung als Chat/Dialog, mit einem Text-Eingabefeld oder versteckt hinter einem Suchfeld
- » Kontext erkennen und nutzen: Kundennummer, Baugruppe, etc. über vorhandene Daten im Hintergrund

Hilfe zu Login und Webshop  
Infos über Unternehmen  
Gebrauchsanweisungen  
Produktinformationen  
Ersatzteilbestellung  
Kontaktanfragen  
Problem melden  
Feedback geben  
Genehmigungen  
Produktsupport  
Reklamationen  
Equipmentliste  
Ersatzteilsuche  
Techn. Support  
Produktsuche  
Kostenstellen  
Benutzerinfos  
Ersatzteilliste  
Equipments  
Bestelllisten  
Angebote  
Freigaben  
Budgets  
...



# Die nächste Websession unserer Reihe

Mittwoch, 13.05., 16.30 Uhr:

**Digitaler Zwilling: So verwalten Sie digital Ihre Maschinen und andere Assets und sorgen für hervorragenden Kundenservice.**

*Von und mit unserem Kunden Vollmer Werke: eine mittelstandsgerechte Lösung inkl. Live-Demo.*

**Anmeldung: [www.all-for-one.com/service20](http://www.all-for-one.com/service20)**

Dort finden Sie auch die Aufzeichnungen der bereits gelaufenen Websessions.



## Achim Beckmann

Chief Operations Officer (COO)

B4B Solutions GmbH  
Kaiserswerther Straße 115  
40880 Ratingen

T: +49 2102 94 256 169

M: +49 175 2047 439

E: [achim.beckmann@b4bsolutions.com](mailto:achim.beckmann@b4bsolutions.com)

**HERZLICHEN  
DANK** für Ihre  
Aufmerksamkeit.



**one idea ahead**