



all for one
Group

MITTELSTANDSFORUM 2020

Wie gestalten Sie einen Kundenservice, der den Kunden im digitalen Zeitalter wirklich begeistern kann?

Achim Beckmann - COO, B4B Solutions





B4B Solutions - Auf einen Blick

2012

Cloud born company

2016

Einstieg
All for One Group

100

Cloud Enthusiasten
CX Competence Center

SAP

Platinum Partner
Key Strategic Partner

> 60

Begeisterte CX Kunden



Internationale
CX & Cloud Awards



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
www.kraftmey.com



01

Wissens-
management

02

Self
Service

03

Ticketing, Bots,
KI-Unterstützung

04

Ersatzteil-
management

05

Service-
techniker

06

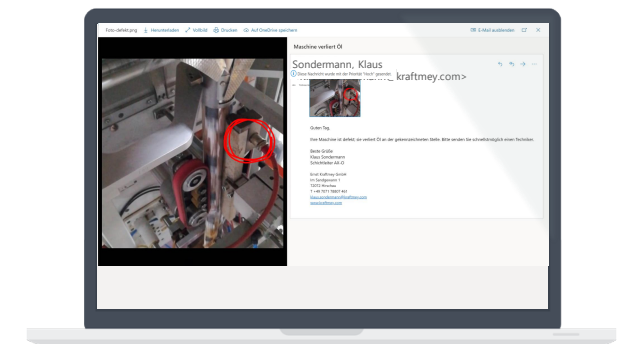
IoT & Digitaler
Zwilling

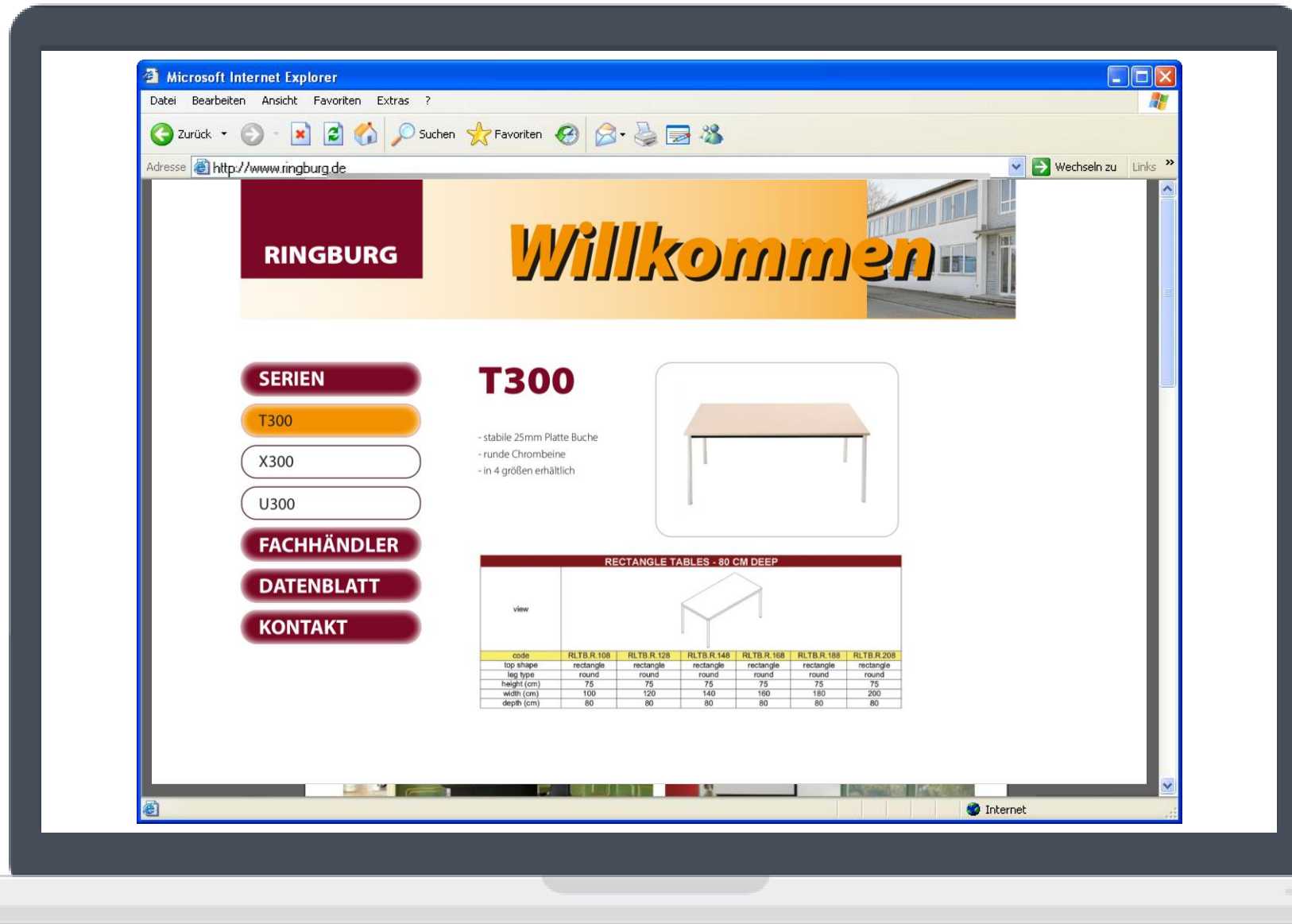
07

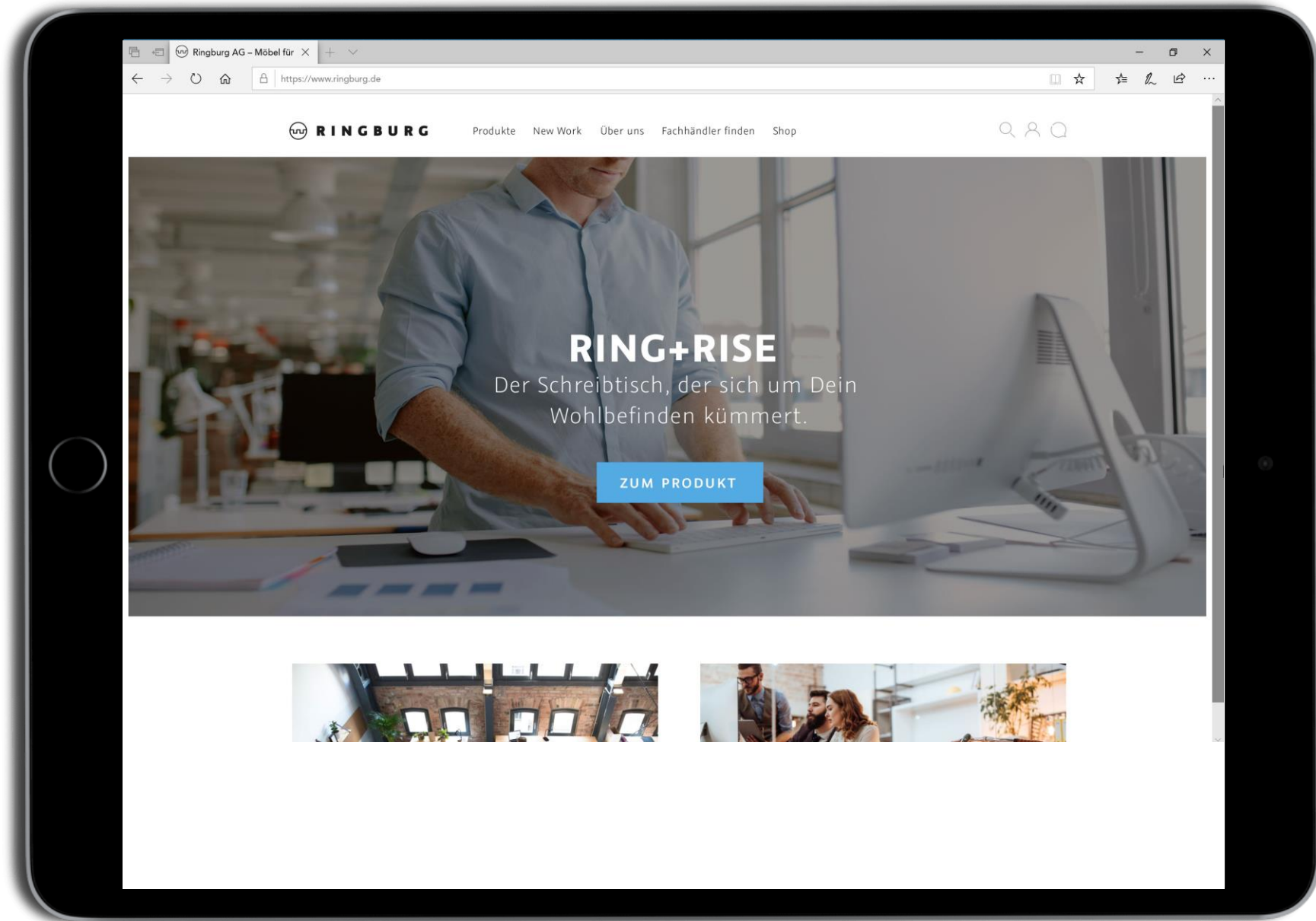
AV/VR Remote
Service



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



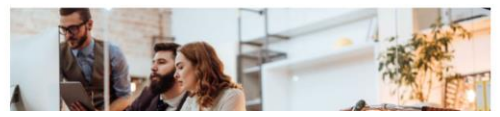




RING+RISE

Der Schreibtisch, der sich um Dein Wohlbefinden kümmert.

ZUM PRODUKT



STECKER & ANSCHLÜSSE

SENSOR

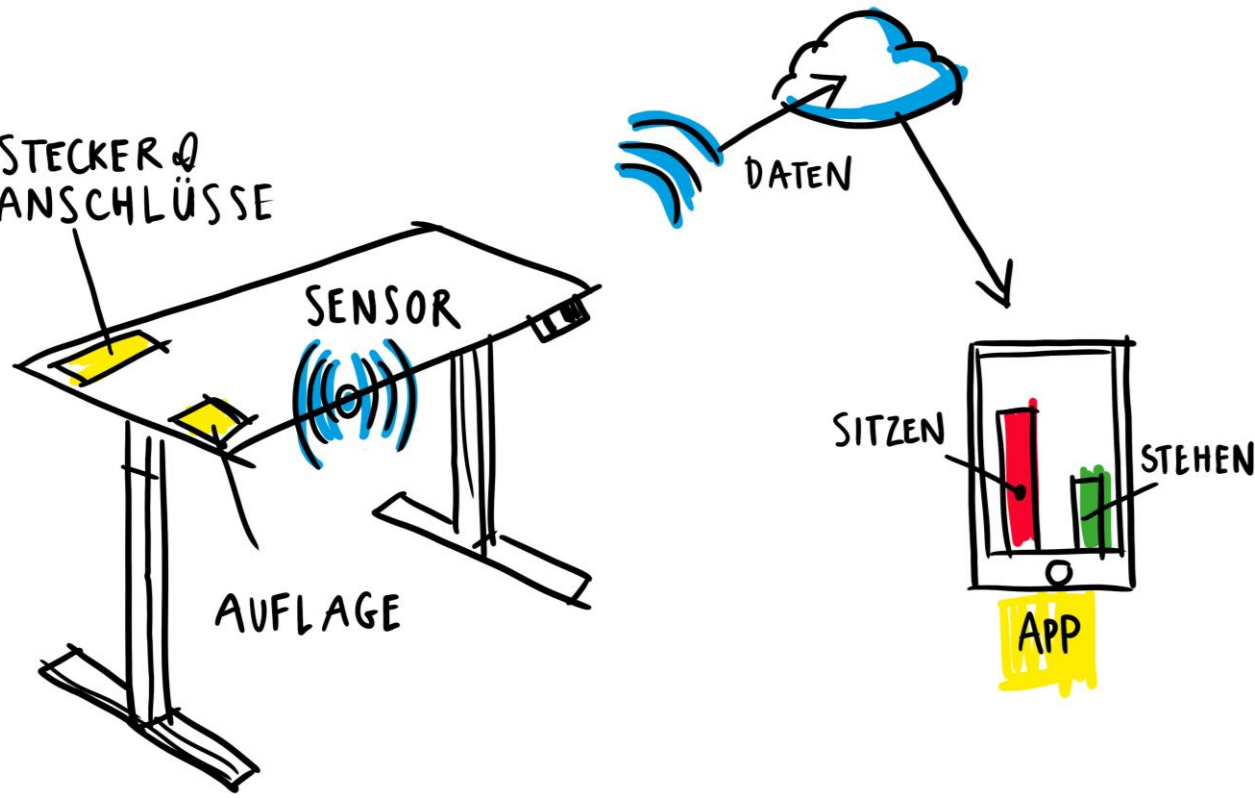
AUFLAGE



SITZEN

STEHEN

APP

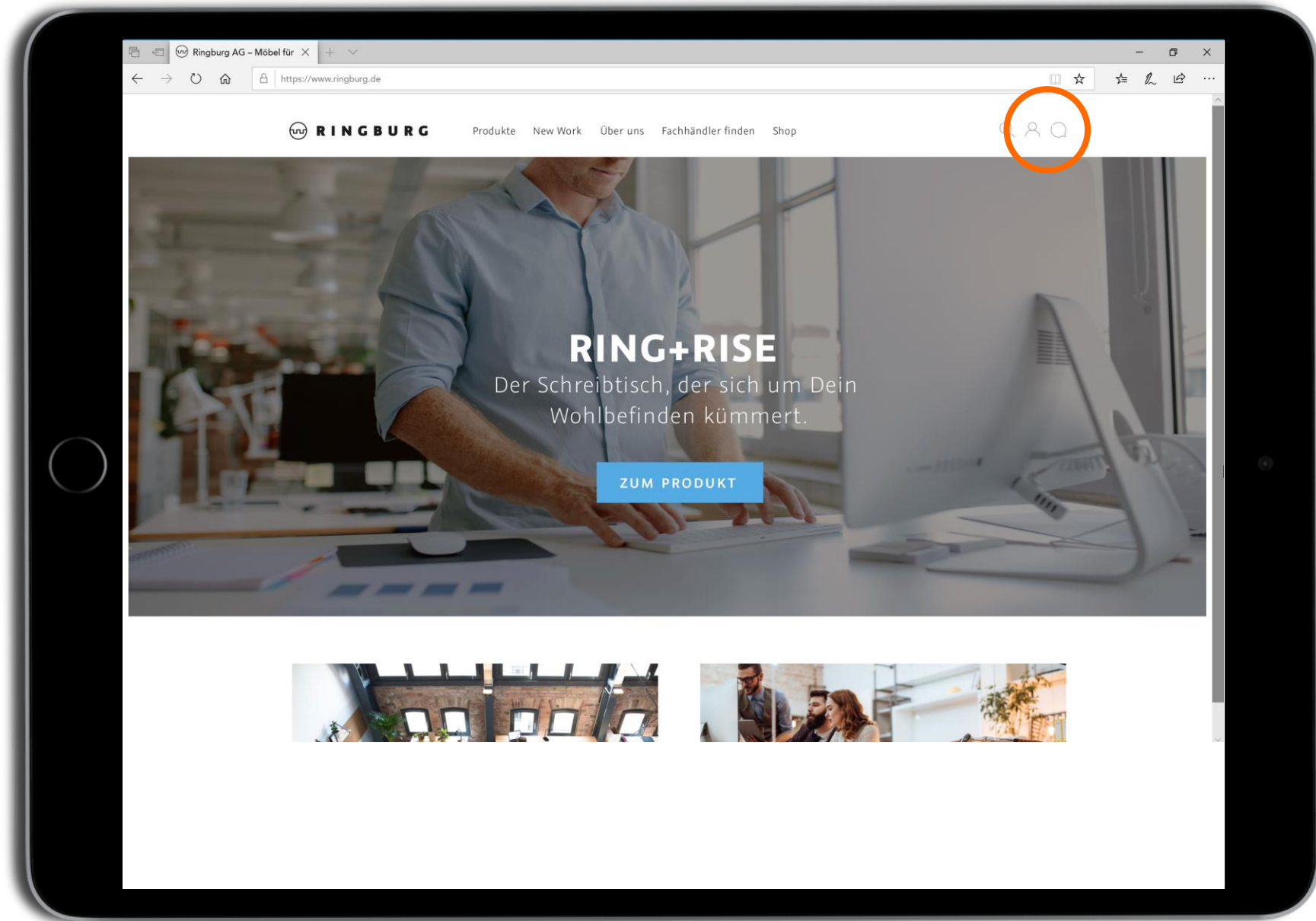




Kopf und Nacken

ÜBUNG 1 VON 3

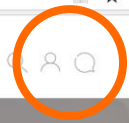




Ringburg AG – Möbel für X
https://www.ringburg.de

RINGBURG

Produkte New Work Über uns Fachhändler finden Shop

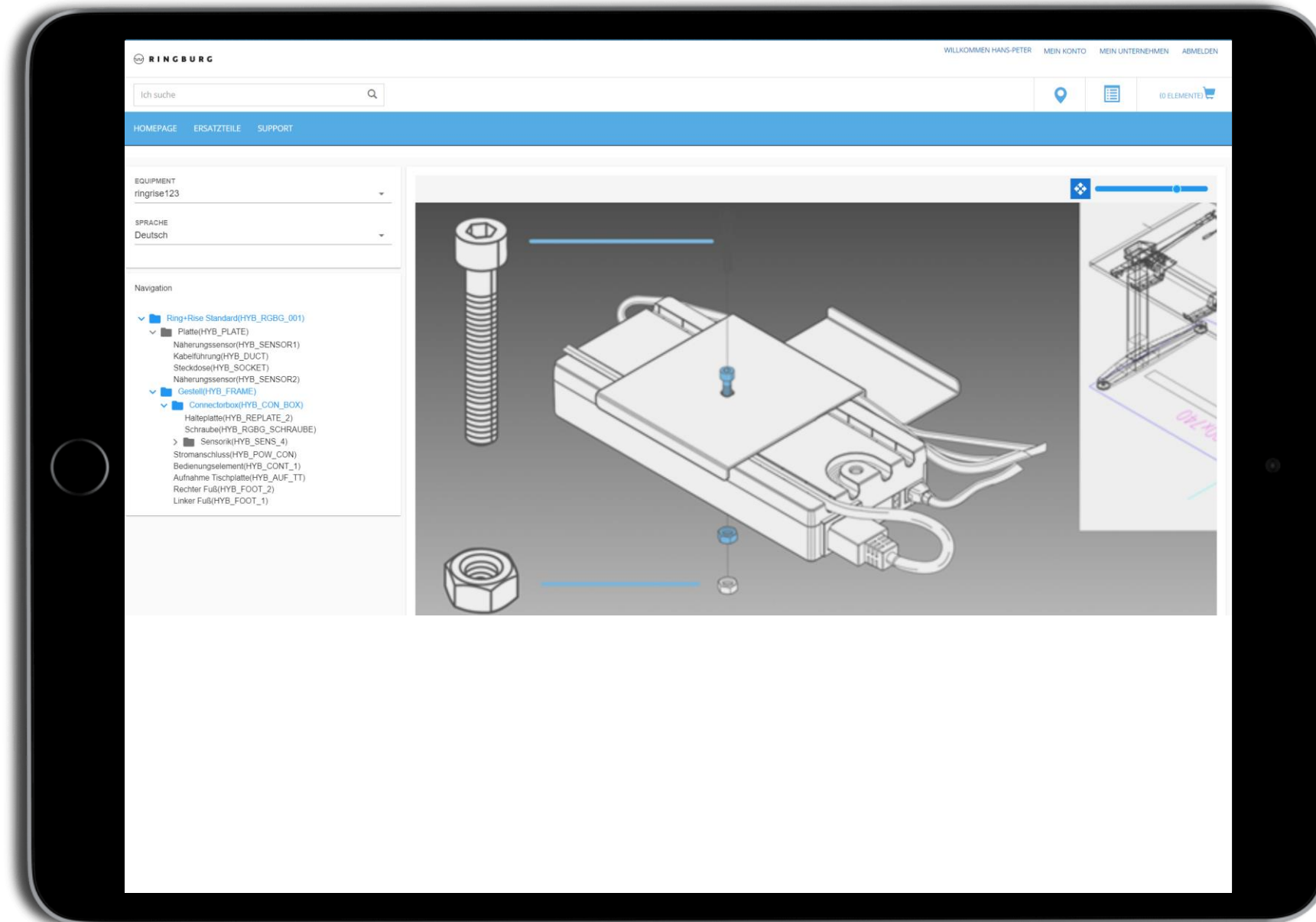


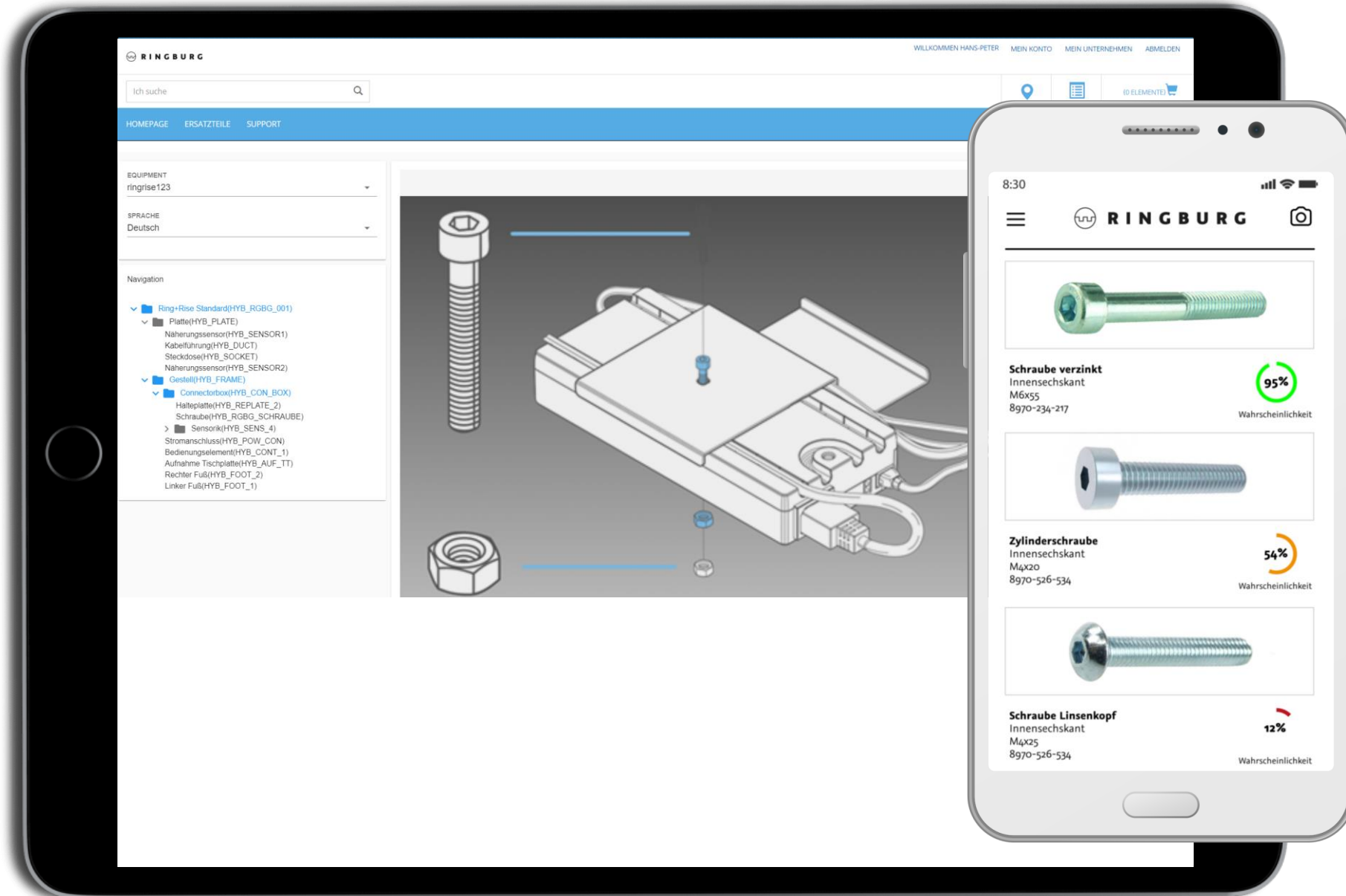
RING+RISE

Der Schreibtisch, der sich um Dein Wohlbefinden kümmert.

ZUM PRODUKT

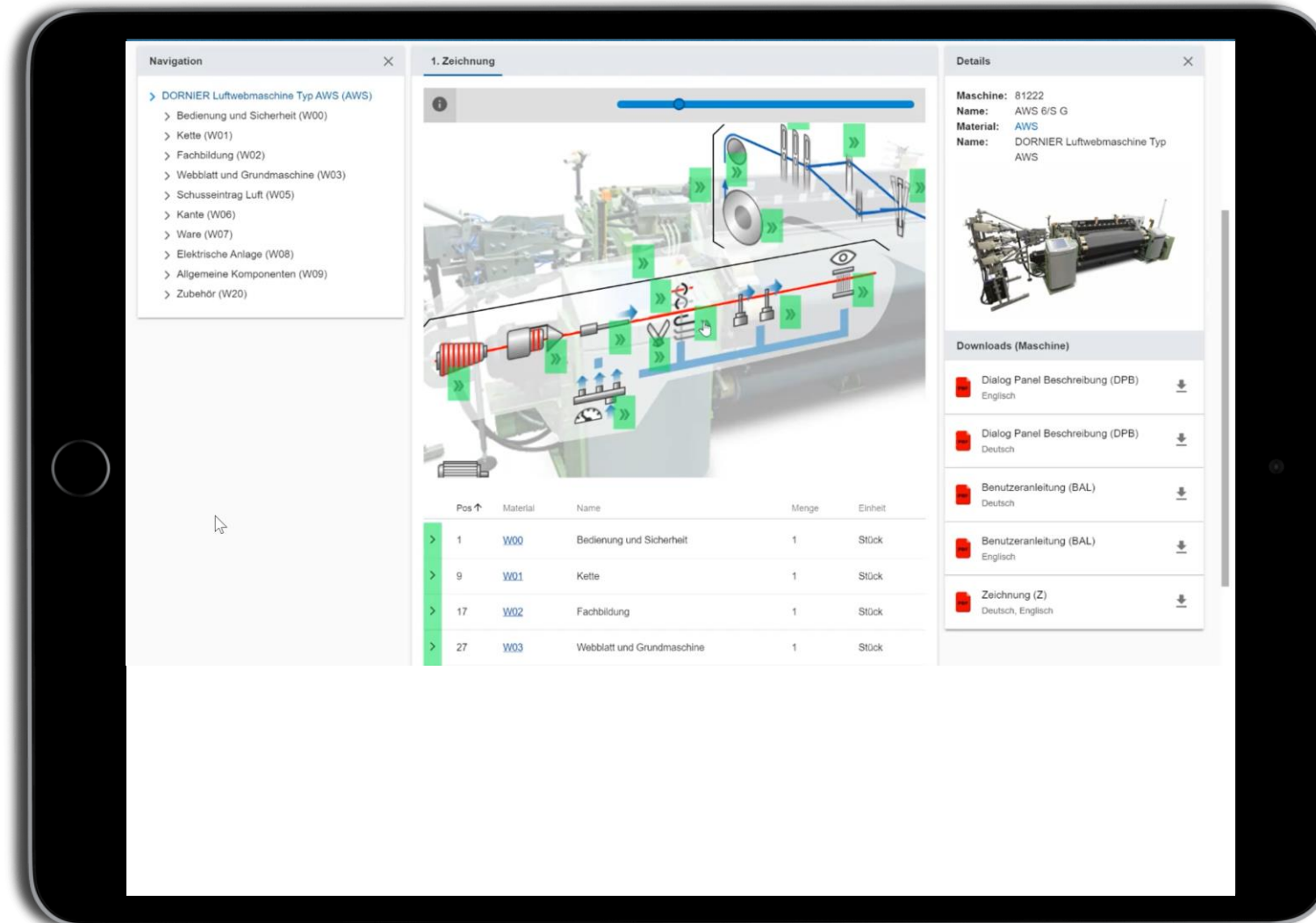








Self Service Portal von Lindauer Dornier





Chatbot

Hallo! Womit kann ich Dir helfen?

Der Tisch fährt nicht mehr herunter.
Was ist defekt?



Das tut mir leid zu hören. Kannst Du mir die
Seriennummer nennen? Sie steht normaler-
weise auf einer Plakette unter der Tischplatte.

RING&RISE 2383927U

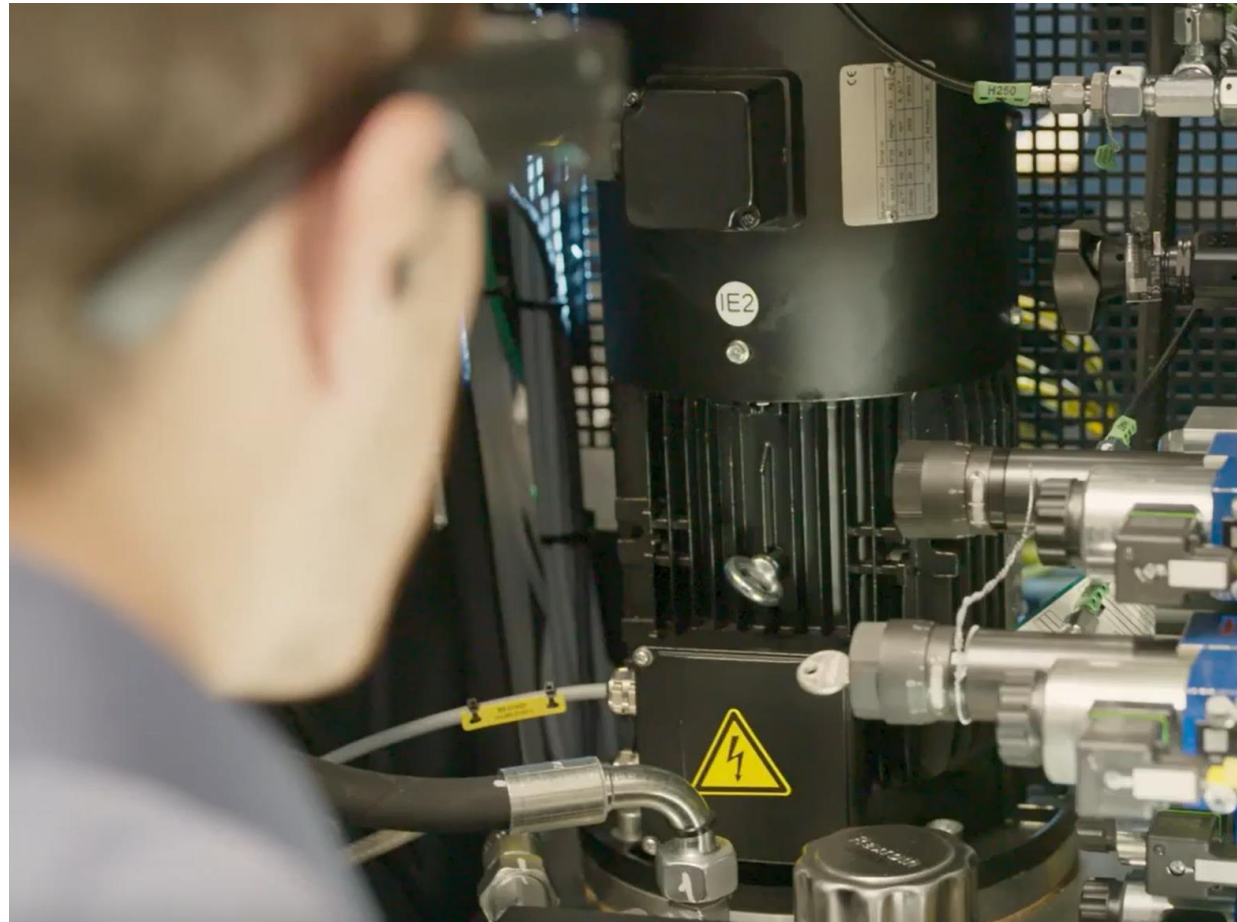


Hier haben wir ein Video mit 5 Tipps
bereit gestellt: bit.ly/486hz4
Bitte melde Dich wieder, wenn es
damit nicht klappt.



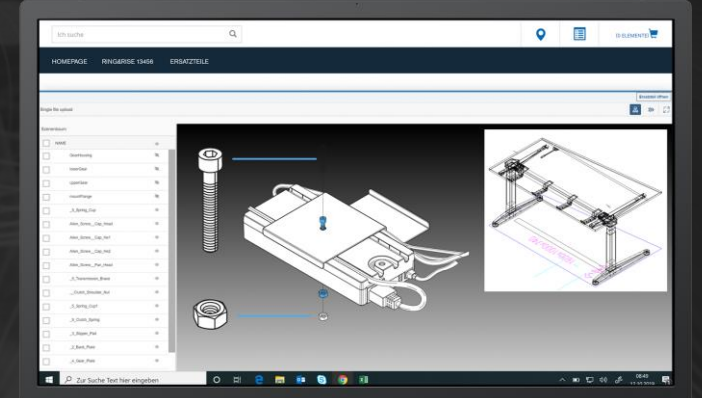


Remote-Service per AR / VR





Kunde



Servicepartner



Hersteller

Ich suche



(0 ELEMENTE)

HOME PAGE

RING&RISE 13456

ERSATZTEILE

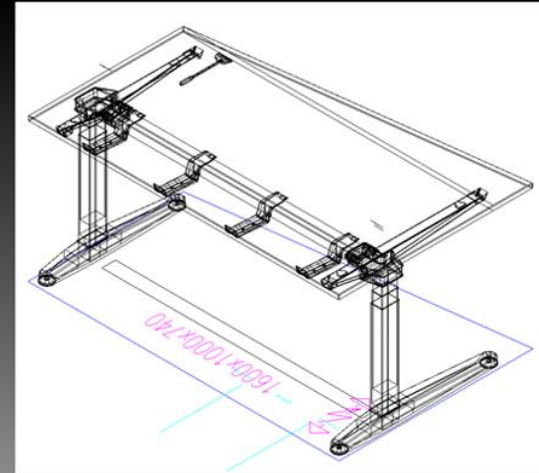
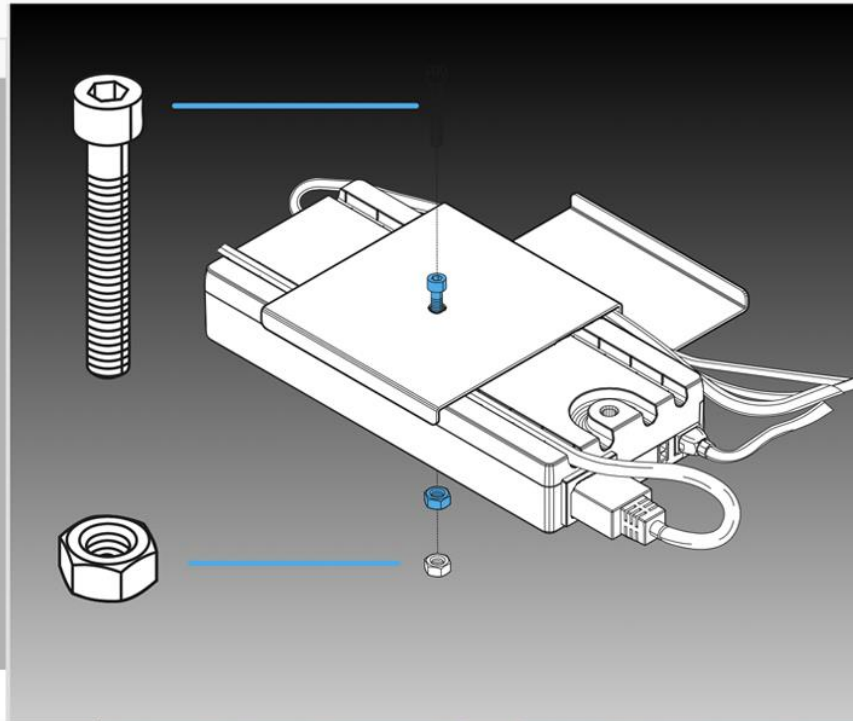
Ersatzteil öffnen

Single file upload



Szenenbaum

- NAME
- GearHousing
- lowerGear
- upperGear
- mountFlange
- _5_Spring_Cup
- Allen_Screw__Cap_Head
- Allen_Screw__Cap_He1
- Allen_Screw__Cap_He2
- Allen_Screw__Pan_Head
- _5_Transmission_Brace
- __Clutch_Shoulder_Nut
- _5_Spring_Cup1
- _9_Clutch_Spring
- _3_Slipper_Pad
- _2_Back_Plate
- _4_Gear_Plate



Zur Suche Text hier eingeben



08:49



12.10.2019



Self Service Portal / Maschinenportal

HOME MEINE MASCHINEN LÖSUNGEN NEWS & MESSEN UNTERNEHMEN KONTAKT DIENSTLEISTUNGEN

STARTSEITE / MEINE MASCHINEN

MESSAGES

| | | | |
|----------|---|----------------------------|------------------------------|
| ⚠warning | 8 | Schaltschranktuer nicht zu | Tue Mar 24 07:27:08 GMT 2020 |
| ℹinfo | 2 | Fehler Digital-Antrieb | Wed Mar 25 09:30:12 GMT 2020 |
| ⚠warning | 8 | break test required | Thu Mar 26 12:16:33 GMT 2020 |

Job
Dauerlauf

Feed

Programmed Feedrate: 1000 rpm

Override: 0 %

L1

Programmed Speed: 0 rpm

Rotation Speed: 0 rpm

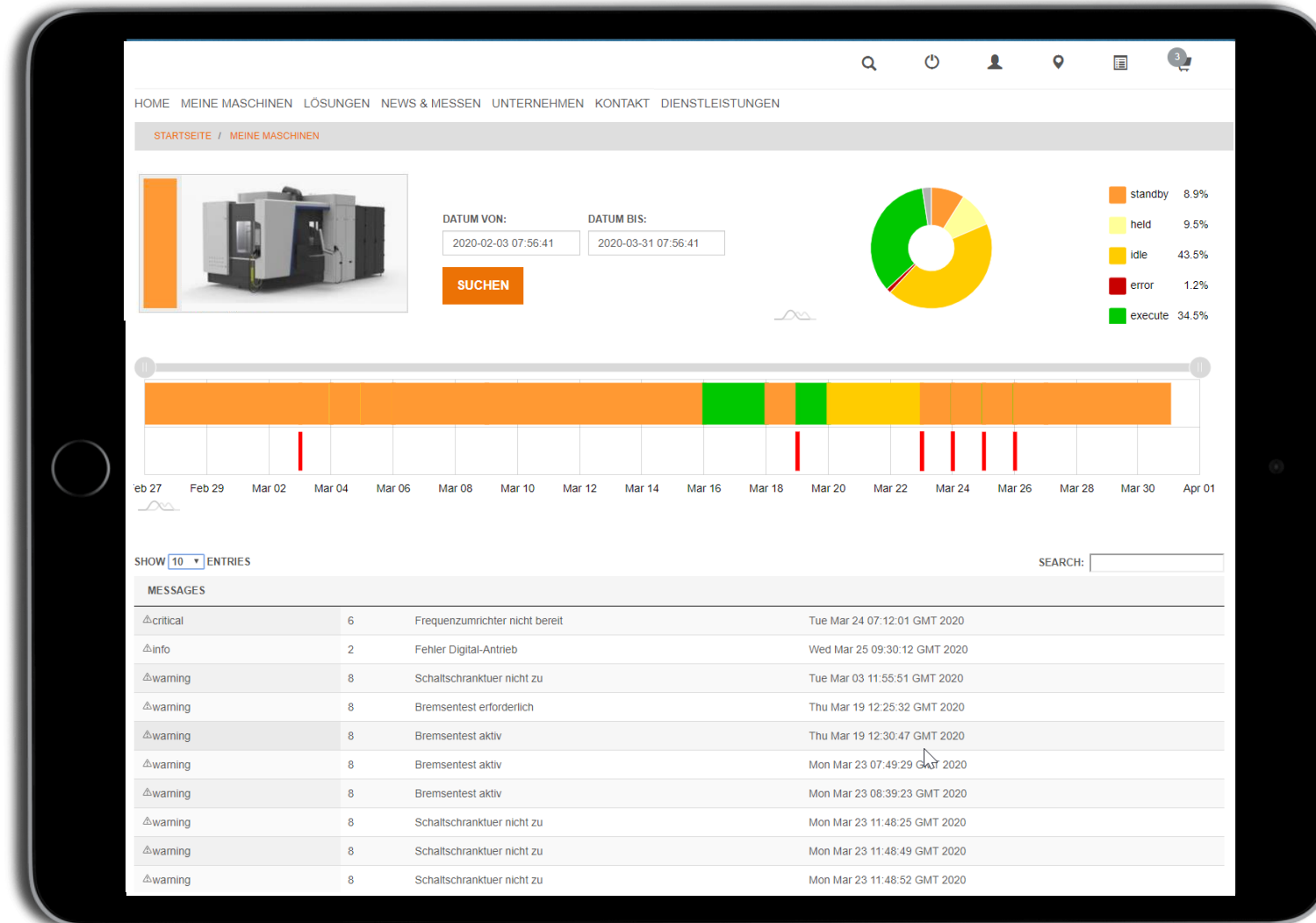
Load: 0 %

Override: 100 %

L2



Self Service Portal / Maschinenportal





SAP Planung und Verteilung

Projektplaner
Plantafel
Service-Karte
Serviceabrufe
Aktivitäten
Qualifikationen
Zeit- und Materialjournal
Einstellungen
Allgemeine Einstellungen
Zeiteinstellungen
Planungsszenarios
Aktivität - Untertypen
Aktivität - Thema
Serviceabruf
Zeit - Aufwandsart
Zeit - Spesenart

Sicht auswählen | Status (ALLE) | Mehr

HEUTE | 03.03.2020 | 2 Wochen

Techniker

- JS John (tech1) Smith
- RS Ronny Schraube
- TA Thomas Aussendienst
- TA Thomas Aussendienst
- TS Tony Stark
- Unbekannte Person [531F...]
- Unbekannte Person [3DE5...]
- Unbekannte Person [SBAB...]

Tisch lässt sich nicht mehr hochfahren

03.03.2020 - 04.03.2020
16:00 - 16:00
checkout 665h

Mittel 20

Kunde
trinks Sud GmbH
Adresse
Fraunhoferstraße
82256 Rostock
DE

Equipment
Ring & Rise Standard /
121293623471241249

Serviceabruf
22

| Serviceabrufcod | Priorität | Typ | Problemtyp | SA-E |
|-----------------|-----------|-------------|-------------------|--------------|
| 14 | Mittel | | in geplant werden | [1] null (10 |
| 10 | Mittel | | in geplant werden | |
| 3 | Mittel | maintenance | in geplant werden | |



Mobile App: Vom Auftrag bis zur Signatur





Und zum Abschluss: Wie zufrieden waren Sie heute mit unserem Service?

Sehr unzufrieden

Einigermaßen unzufrieden

Weder zufrieden noch unzufrieden

Ziemlich zufrieden

Sehr zufrieden





Gemeinsamer MiFo Showcase

Erleben Sie Prozesse entlang des Lebenszyklus einer Miniatur Roboteranlage:



AS-BUILT – Die Smart Factory zeigt optimierte Abläufe in der Produktion, von der Planung im SAP zur Durchführung im Shopfloor und wieder zurück.

AS-MAINTAINED – Der Digitale Zwilling deckt die Überwachung nach der Auslieferung im Betrieb, sowie Prozesse im After-Sales und Service ab.



Click to add text.
Click to add text.
IoT Connector ermöglicht dabei den durchgehenden Datenaustausch per OPC UA.



- Version 2 (Q4)**
- Mit Waagenadapter (SCE)
 - Datenanalyse (Avantum)



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@b4b.solutions.com

**HERZLICHEN
DANK** für Ihre
Aufmerksamkeit.



Marketing,
Automation &
Personalisierung

Service-
management



Commerce &
Self Service Portale

Pflege von
Kundenbeziehungen

Golden Customer
Master Record

Externe Sicht

Interne Sicht



SAP ERP

O DATA
X DATA

O DATA
X DATA

O DATA
X DATA

O DATA
X DATA



one idea ahead



Disclaimer

Die Informationen in diesen Unterlagen sind vertraulich und dürfen nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch All for One Group SE bekannt gegeben werden. Alle Texte, Bilder und Grafiken unterliegen dem Urheberrecht und anderen Gesetzen zum Schutz des geistigen Eigentums. Alle Rechte an diesen Unterlagen sind der All for One Group SE vorbehalten.

All for One Group SE stellt diese Unterlagen ohne jegliche Verpflichtung, Gewährleistung oder Garantie, weder ausdrücklich noch stillschweigend, zur Verfügung. All for One Group SE übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Irrtümer in diesem Dokument, es sei denn, derartige Schäden beruhen auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Der Inhalt dieser Unterlagen kann von All for One Group SE jederzeit geändert werden. Diese Unterlagen dienen ausschließlich informativen Zwecken und dürfen in keinen Vertrag aufgenommen, für Handelszwecke weiterverwendet oder an Dritte weitergegeben werden, soweit sie nicht für eine solche Verwendung gekennzeichnet sind oder eine vorherige schriftliche Genehmigung von All for One Group SE vorliegt.