



## **Service Lifecycle Management (SLM):** Zukunftssicherheit für die Fertigungsindustrie durch Equipment-as-a-Service (EaaS)

# Inhaltsverzeichnis

---

**ii** Executive Summary

**01** Nutzung digitaler Lösungen für die Einführung von EaaS

**02** Herausforderungen bei der Einführung von EaaS

**03** Optimierung des Aftermarket-Geschäfts

**03** Ein ganzheitlicher Ansatz für SLM

**04** Die Rolle von optimierten Preisen bei SLM

**04** Wie wirken sich Garantievereinbarungen auf SLM aus?

**05** Cloudbasierte Software: Die Zukunft von SLM

**06** Synchron Connected Service Experience

**07** Eine schlüsselfertige SLM-Lösung

**08** Fazit



## Executive Summary

Die Technologie des 21. Jahrhunderts beeinflusst fast jeden Aspekt des Lebens und verändert die Welt schneller als jemals zuvor. Infolgedessen stehen die führenden Hersteller heute unter einem enormem Druck, um Schritt zu halten und marktrelevant zu bleiben. Um sich von der Konkurrenz abzuheben, müssen OEMs die sich ständig wandelnden Anforderungen ihrer Kunden erfüllen und übertreffen sowie komplexe Herausforderungen in Wettbewerbsvorteile verwandeln.

Aufgrund der zusätzlichen Herausforderung durch steigende Kosten riskieren die Hersteller sinkende Margen, wenn sie ihre Geschäftsmodelle nicht umbauen und sich nicht an die neue Dienstleistungswirtschaft anpassen. Die OEMs lösen sich zunehmend vom herkömmlichen Reparaturmodell, bei dem Dienstleistungen nur nach Bedarf erbracht werden. Stattdessen verfolgen sie einen proaktiven und ergebnisorientierten Ansatz, der auf der Nutzung der Geräte oder der Leistung basiert.

Die Umstellung von einem produktorientierten Geschäftsmodell auf einen Equipment-as-a-Service (EaaS)-Ansatz hat dazu geführt, dass sich viele OEMs verstärkt auf Aftermarket-Leistungen wie Wartung, Reparatur, Ersatzteile, Garantiemanagement und andere Mehrwertdienste konzentrieren. Auf diese Weise können die Hersteller die betriebliche Effizienz und Nachhaltigkeit steigern, stabile und vorhersehbare Einnahmequellen schaffen und ein besseres Kundenerlebnis anbieten.

Die Einführung eines EaaS-basierten Modells erfordert ein umfassendes Service Lifecycle Management (SLM)-System, das alle Komponenten des Aftermarkets miteinander verbindet und aufeinander abstimmt. Um dieser Entwicklung Rechnung zu tragen, digitalisieren viele Hersteller ihre Aftermarket-Prozesse.

Laut einer aktuellen Studie von IDC, in der das Wachstum und der Erfolg von Unternehmen des verarbeitenden Gewerbes untersucht wurde, die sich mit Herausforderungen wie Einschränkungen in der Lieferkette, geopolitischen Problemen und Veränderungen im Kaufverhalten der Kunden konfrontiert sahen, konnten die Unternehmen, die auf digitale Transformation gesetzt haben, schneller zum Wachstum zurückkehren als die Unternehmen, die sich nicht digitalisiert haben. Sie nutzen fortschrittliche Technologien wie künstliche Intelligenz (KI), maschinelles Lernen (ML) und das Internet der Dinge (IoT), um ihren Kunden zu reaktionsschnellen und servicebasierten Erlebnissen zu verhelfen.

Mehr denn je zwingen steigende Kundenerwartungen die OEMs zum Umschwenken, und der Erfolg dieser Hersteller hängt davon ab, ob sie zu einem ergebnisorientierten Ansatz übergehen können. Mit einem digitalen SLM-Backbone können Hersteller ein EaaS-basiertes Modell einführen, ihre Margen sichern und sich als Servicepartner ihrer Kunden positionieren.

## Nutzung digitaler Lösungen für die Einführung von EaaS

Die Digitalisierung hat die Art und Weise verändert, wie Hersteller die Bedürfnisse ihrer Kunden erfüllen. Einer kürzlich veröffentlichten Studie des Service Council mit dem Titel Research Insight: Journey to Predictive Maintenance zufolge legen die Kundendienstleiter ihre Investitionsprioritäten für das Jahr 2022 und die fünf folgenden Jahre auf technologische Lösungen. Diese Studie zeigt, dass Unternehmen, die ihre Prozesse digitalisiert haben, erhebliche Zuwächse bei der Steigerung ihres Marktanteils und der Verbesserung ihrer Kundenbeziehungen verzeichnen können. Die Digitalisierung hat die Dienstleistungsmodelle von reaktiv und präventiv zu wert- und ergebnisorientiert transformiert.

Die Nutzung digitaler Lösungen macht das EaaS-Modell zu einer realistischen Option für Industrieanlagenhersteller. Mit EaaS generieren die Unternehmen wiederkehrende Einnahmen, die auf der Leistung oder der Nutzung der Geräte basieren. Die Kunden zahlen für eine ganzheitliche Lösung, die Geräte, Dienstleistungen, digitale Tools und eine Garantie für die Effektivität und Leistung der Geräte umfasst, anstatt für einen einmaligen Kauf, der mit der Verantwortung für Wartung und Reparatur einhergeht.

EaaS sorgt für eine verbesserte Effizienz und Nachhaltigkeit, gesteigerte Umsätze, optimiertes Betriebskapital und ein besseres Kundenerlebnis. Bei diesem servicebasierten Modell behält der OEM das Eigentum an den Geräten, und der Kunde zahlt nur für das, was er benötigt. Darüber hinaus übernehmen die Hersteller die Verantwortung für alle Dienstleistungen im Aftermarket, einschließlich Reparatur und Wartung, und entlasten den Kunden von diesen Aufgaben. EaaS ist ein Modell, das für Hersteller und Kunden gleichermaßen von Vorteil ist.



## Herausforderungen bei der Einführung von EaaS

Es gibt einige Herausforderungen bei der Einführung eines EaaS-Modells, um die Chancen auf dem Aftermarket nutzen zu können. Damit ein Geschäftsmodell erfolgreich transformiert werden kann, muss die unterstützende Technologie reibungslos in alle betrieblichen Abläufe integriert werden. In der Studie des Service Council bezeichnen jedoch 41 % der Kundendienstleiter die Integration von Technologie in bestehende Arbeitsabläufe als größte Herausforderung bei der Digitalisierung.

Darüber hinaus benötigen Hersteller Plattformen, die eine sichere Zusammenarbeit aller Beteiligten gewährleisten. Ohne diese Fähigkeit wäre der Aftermarket eine isolierte Insel, der es an Effizienz und Optimierung mangelt. Benötigt werden zudem Self-Service-Analysen, die einen einfachen Zugriff auf alle rückverfolgbaren Produktdaten ermöglichen.

Eine weitere Herausforderung ist die Erfassung, Pflege und Nutzung aller relevanten Daten für funktionsübergreifende Prozesse. Dafür benötigen die Hersteller eine skalierbare, erstklassige Verarbeitungsplattform, die in der Lage ist, große Datenmengen und Berechnungen zu verarbeiten.

Sehen wir uns beispielsweise die Automobilindustrie an. Aufgrund der zunehmenden Modellvielfalt müssen die Hersteller ein breiteres Spektrum an Ersatzteilen im Blick behalten. Diese Ersatzteile müssen für unterschiedliche Märkte und Vertriebskanäle bepreist werden, was zu mehreren Millionen Preispunkten führt, die ständig neu kalkuliert werden müssen, um der Inflation und der allgemeinen Wettbewerbssituation Rechnung zu tragen.

Das EaaS-Modell stützt sich auf prädiktive Analysen für Preismodelle und Optimierungen. Wenn der Umfang nicht festgelegt ist, können servicebasierte Modelle zu einer geringen oder gar keiner Gewinnspanne führen, sofern nicht die richtige Technologie eingesetzt wird, um Produktivität, Umsatz und Gewinn zu gewährleisten.

Ein manueller Ansatz mit Excel-Tabellen, von Beschäftigten erstellten Systemen und anderen selbst entwickelten Tools hat erhebliche Einschränkungen und kann nicht mit der Automatisierung konkurrieren, die ein EaaS-basiertes Modell bietet. Angesichts der großen Mengen an Daten ist es nahezu unmöglich, ohne intelligente Softwarelösungen, die speziell für die Preisgestaltung im Aftermarket entwickelt wurden, optimale und wertorientierte Preise zu ermitteln. Der Verzicht auf diese Lösungen kann kostspielige Fehler zur Folge haben.



„41 % der Kundendienstleiter bezeichnen die Integration von Technologie in bestehende Arbeitsabläufe als größte Herausforderung bei der Digitalisierung.“

- Service Council

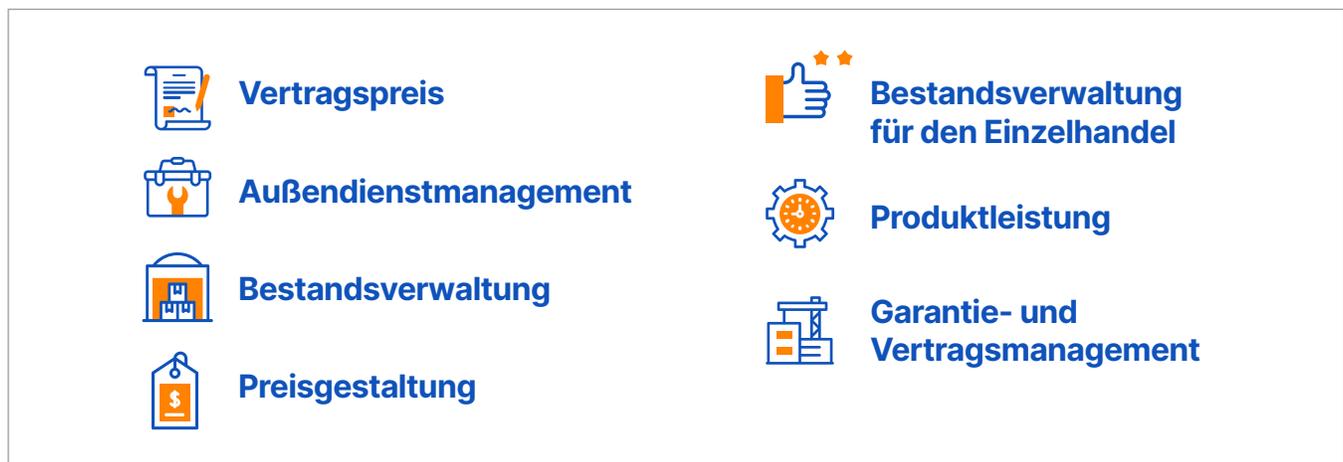
## Optimierung des Aftermarket-Geschäfts

OEMs benötigen End-to-End-Lösungen, um ihr gesamtes Aftermarket-Geschäft zu optimieren. Die erfolgreiche Einführung eines SLM-Systems, das EaaS ermöglicht, klingt zwar bestechend, aber die Umsetzung erfordert eine umfassende automatisierte Unterstützung für Asset-Analysen, vorausschauende Wartungen, nutzungsbasierte Abrechnung, Transparenz und Datensicherheit.

Da der OEM für alle Aftermarket-Services verantwortlich ist, muss er alle erwarteten und unerwarteten Kosten berücksichtigen, die sich aus geplanten Wartungen und unvorhergesehenen Produktausfällen ergeben. Das ist nur durch die Digitalisierung möglich.

## Ein ganzheitlicher Ansatz für SLM

**Zu einem ganzheitlicher SLM-Ansatz gehören die folgenden Komponenten des Ersatzteilmarktes:**



Wenn es den Herstellern gelingt, diese Komponenten aufeinander abzustimmen, erhalten sie eine schlüsselfertige SLM-Lösung.

Alle diese Komponenten müssen reibungslos ineinander greifen, um das Aftermarket-Geschäft insgesamt zu optimieren. Wenn die intelligente Software beispielsweise Anomalien bei einem vernetzten Gerät feststellt, kann sie eine vorausschauende Wartung auslösen. Zu diesem Vorgang gehört eine technologische Lösung für das Außendienstmanagement, die automatisch einen Termin in Absprache mit dem Dienstleister und dem Kunden festlegen kann.

An diesem Punkt kommen die Bestandsverwaltung und die Verwaltung des Einzelhandelsbestands ins Spiel, um die Verfügbarkeit des gewünschten Ersatzteils entweder durch den OEM oder sein

Händlernetz sicherzustellen. Ausgeklügelte Prognoseverfahren können die Lieferkettenkosten des Ersatzteilmarktes senken, die Verfügbarkeit von Teilen verbessern und Planungsprozesse automatisieren, um die Effizienz zu steigern.

**„Ausgeklügelte Prognoseverfahren können die Lieferkettenkosten des Ersatzteilmarktes senken, die Verfügbarkeit von Teilen verbessern und Planungsprozesse automatisieren, um die Effizienz zu steigern.“**

Dabei sorgen vorausschauende Preisstrategien für den Aftermarket für eine optimierte und ergebnisorientierte Preisgestaltung bei Ersatzteilen und Serviceverträgen. Ein automatisiertes datengesteuertes Preisgestaltungstool mindert das Risiko und sichert Gewinne und Margen.

## Die Rolle von optimierten Preisen beim SLM

Eine Preisstrategie für Ersatzteile sowie optimierte Vertragspreise können Herstellern dabei helfen, ein erhebliches Gewinnpotenzial freizusetzen. Eine automatisierte Preismanagementlösung kann historische Daten für vorausschauende Analysen verwenden und so sicherstellen, dass OEMs optimale und wettbewerbsfähige Preise festlegen.

Laut dem MarketScape 2021 B2B Price Optimization and Price Management Applications Report von IDC ist die Preissoftware von Synchron führend, weil sie ein tiefes Verständnis für das Servicemanagement im Aftermarket hat und sich durch Benutzerfreundlichkeit und Flexibilität bei der Preisgestaltung auszeichnet.

OEMs bemühen sich heute um die Entwicklung profitabler Verträge, die in der Lage sein müssen, die zugrunde liegenden Kosten zu antizipieren. Mittels Automatisierung und Datenbankprozessen können die Hersteller wertorientierte Preise festlegen. Eine automatisierte, datengesteuerte Plattform sorgt für eine proaktive Vertragspreisgestaltung, die es OEMs ermöglicht, Vertragsrisiken zu mindern und Gewinne und Margen zu sichern.

## Wie wirken sich Garantievereinbarungen auf SLM aus?

Garantien sind extrem wichtige Kundenzusicherungen, aber wenn das Garantimanagement vernachlässigt wird, können die Betriebskosten für OEMs in die Höhe schnellen. Eine digitale Verwaltung kann die Kundenanmeldungen und die Kundentreue steigern, die Bearbeitungszeiten für Ansprüche verkürzen, die Bearbeitungskosten senken, die Leistung der Anbieter verbessern und das Kundenerlebnis steigern.

Durch eine Rationalisierung der Schadensbearbeitung können Hersteller auf die überholten Excel-Tabellen verzichten und ihren Beschäftigten mehr Zeit für den Aufbau sinnvoller Kundenbeziehungen geben. Die Garantimanagementsoftware ermöglicht eine reibungslose Zusammenarbeit mit den Lieferanten, um die Kostendeckung zu maximieren, die Zusammenarbeit zu verbessern und Daten in Echtzeit sichtbar zu machen.





„Durch die Rationalisierung von Prozessen und die Verbesserung der Effizienz können cloudbasierte Lösungen die Betriebskosten senken und die Rentabilität des Aftermarket-Geschäfts steigern.“

## Cloudbasierte Software: Die Zukunft von SLM

In dem Maße, in dem sich die Dienstleistungswirtschaft weiterentwickelt, muss sich auch Ihre SLM-Strategie ändern. Hersteller benötigen heute eine maßgeschneiderte und cloudbasierte KI- und ML-gesteuerte Plattform, die ihnen dabei hilft, ihren SLM-Ansatz zu revolutionieren.

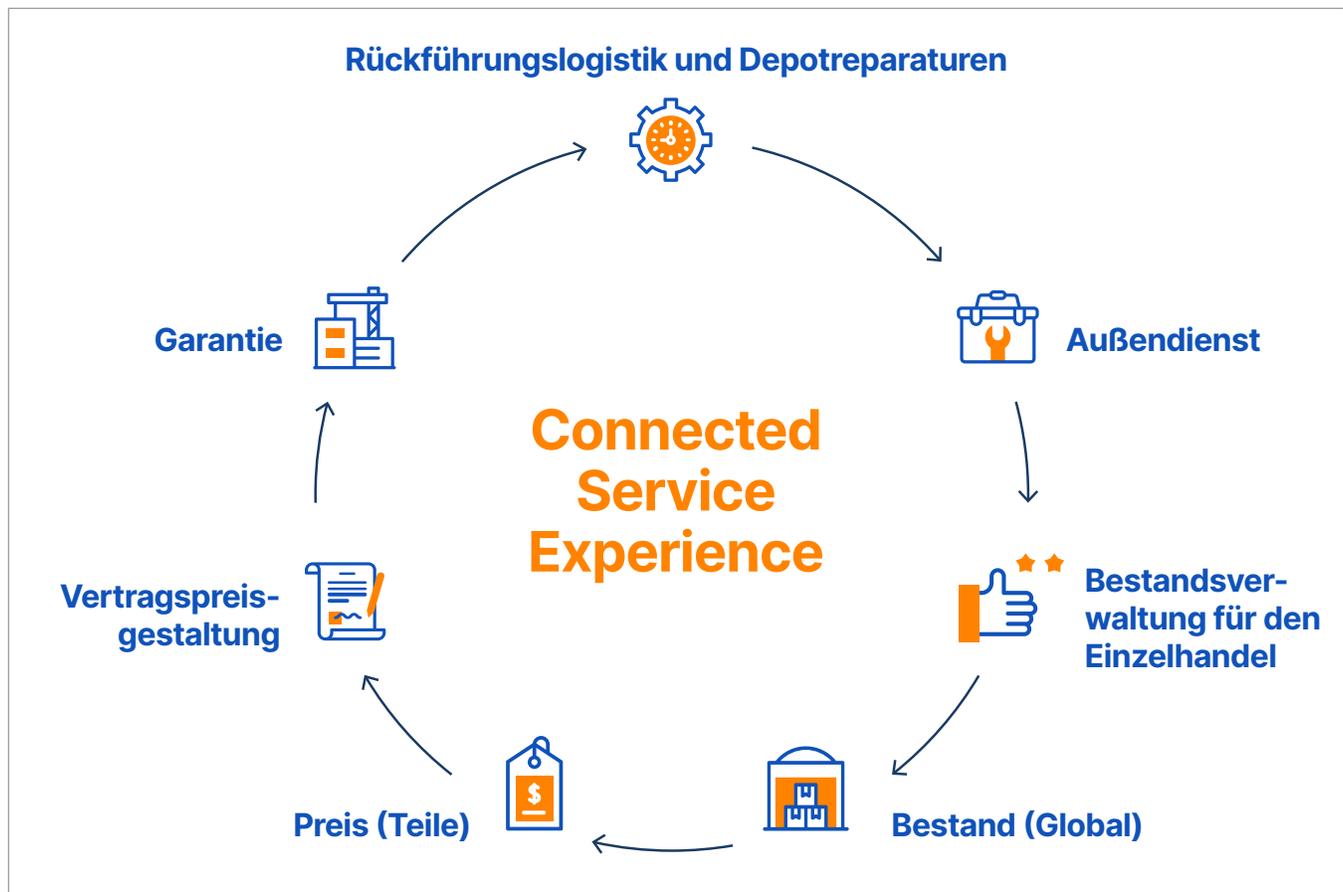
Mithilfe einer leicht zugänglichen, cloudbasierten Plattform können Hersteller alle Produkte und Serviceprozesse an einem Ort anzeigen, speichern und verwalten. Durch den Einsatz fortschrittlicher Fertigungsverfahren können diese Lösungen umgehend aktuelle Informationen liefern und alle Beteiligten im gesamten Servicenetzwerk auf den gleichen Stand bringen.

Cloudbasierte Lösungen können auch mit anderen Unternehmenssystemen integriert werden, was eine Vernetzung der Abläufe beim Servicemanagement vereinfacht. Durch die Rationalisierung von Prozessen und die Verbesserung der Effizienz können cloudbasierte Lösungen die Betriebskosten senken und die Rentabilität des Aftermarket-Geschäfts steigern.

Cloudbasierte Software ermöglicht außerdem eine sichere Zusammenarbeit aller internen und externen Partner. Zudem wird der Self-Service-Zugriff für Nicht-Experten auf rückverfolgbare Produktdaten auf benutzerfreundliche Weise ausgeweitet, was zu einer nahtlos vernetzten Lösung führt.

## Synchron Connected Service Experience

Die Synchron Connected Service Experience (CSX) stimmt alle Prozesse im Aftermarket aufeinander ab und optimiert das gesamte SLM-System.



### Synchron CSX ist eine branchenführende Plattform mit folgenden Funktionen:

- **Synchron Außendienstmanagement:** Effiziente Lösung von Serviceproblemen durch das Erstellen von Serviceterminvereinbarungen und die Entsendung von Technikern, die mit hilfreichen Informationen versorgt werden.
- **Synchron Depotreparaturen und Rückführungslogistik:** Beschleunigung der Durchlaufzeiten von Geräten durch Depotreparaturen bei gleichzeitiger Verbesserung der Rentabilität.
- **Synchron Bestand (OEM):** Stärkung des Serviceniveaus und Optimierung des Ersatzteilbestands zu den geringstmöglichen Kosten.
- **Synchron Bestandsverwaltung für den Einzelhandel (PoS):** Vernetzung und Abstimmung der Aftermarket-Strategien mit den Händlernetzen.
- **Synchron Preisgestaltung für Teile:** Sicherung der preislichen Wettbewerbsfähigkeit mit intelligenter Software, die es Herstellern ermöglicht, optimale Preise festzulegen, wenn ihr Unternehmen wächst.
- **Synchron Vertragspreise:** Ermöglichung einer genauen und effizienten Vertragsgestaltung, die zum EaaS-Modell passt.
- **Garantie- und Vertragsmanagement:** Vernetzung und Verbesserung des gesamten Garantielebenszyklus durch digitales Management.
- **Synchron Einblicke:** Für Dateneinblicke aus Altsystemen und vernetzten Geräten, um KI-/ML gesteuerte Ergebnisse zu erzielen.

## Eine schlüsselfertige SLM-Lösung

Die umfassende SLM-Lösung von Synchron hat die folgenden Vorteile:

- ✔ **Bessere Rentabilität auf dem Aftermarket**
- ✔ **Möglichkeit zur Integration mit anderen Unternehmenssystemen**
- ✔ **Ermöglichung einer sicheren Zusammenarbeit aller Beteiligten an der Wertschöpfungskette**
- ✔ **Erweiterter Self-Service-Zugriff auf rückverfolgbare Produktdaten**
- ✔ **Effiziente Betriebsabläufe**
- ✔ **Optimiertes Betriebskapital**
- ✔ **Stärkung der Kundenbindung**

Synchron ist ein führender Anbieter von Aftermarket-Lösungen und umfassenden Unternehmenssystemen, die den gesamten Servicelebenszyklus abbilden. Mit der SmartBlox-Technologie, die den schrittweisen Einsatz von Produktmodulen je nach Geschäftsanforderungen ermöglicht, kann Synchron CSX sowohl produkt- als auch serviceorientierte Hersteller dabei unterstützen, ein maßgeschneidertes und zielgerichtetes Kundenerlebnis zu bieten.

Die Zukunft der Fertigung liegt in der Nutzung von KI/ML zur Verbesserung der betrieblichen Effizienz und Produktivität und zur Erleichterung reaktionsschneller datengesteuerter Analysen. Selbst wenn OEMs bei der Digitalisierung einen Patchwork-Ansatz verfolgen, werden sie langfristig nur dann ein maximales Wachstum erzielen, wenn sie den gesamten Servicelebenszyklus vernetzen und verbessern. Das sollte dazu beitragen, kontinuierliches Wachstum und Entwicklung für die kommenden Jahre zu gewährleisten.



# Fazit

Die Transformation Ihres Servicegeschäfts durch EaaS kann für Ihr Unternehmen profitabel sein und Ihren Kunden ein besseres Gesamterlebnis bieten. Auf dem Weg zu EaaS müssen jedoch erhebliche Hürden überwunden werden, insbesondere im Bereich Daten und Technologie.

Die jüngsten Trends haben die Geschäftsführung in vielen Unternehmen dazu veranlasst zu prüfen, ob ihr Unternehmen für EaaS geeignet ist oder nicht. Die Kundendienstleiter sind häufig diejenigen, die diese Ideen in die Tat umsetzen müssen. Es ist wichtig, dass Serviceunternehmen alle EaaS-Elemente für SLM verstehen und dafür sorgen, dass die Prozesse durch die richtige Infrastruktur unterstützt werden. Die Synchron Connected Service Experience-Plattform ermöglicht es Serviceunternehmen, die Zeit bis zur Wertschöpfung zu verkürzen und Risiken zu minimieren, indem sie alle Aspekte von SLM unterstützt.

**Möchten Sie Ihre Außendienstmöglichkeiten verbessern? Setzen Sie sich mit unserem Team in Verbindung und lassen Sie uns prüfen, wie wir Ihnen helfen können: [www.syncron.com/contact/](http://www.syncron.com/contact/)**

Connect with us on social media:    

## Über Synchron

Synchron unterstützt führende Hersteller und Händler dabei, die Vorteile der neuen Dienstleistungswirtschaft zu nutzen. Wir verbessern die Rentabilität des Aftermarket-Geschäfts, optimieren das Betriebskapital, verbessern die Kundenbindung und ermöglichen unseren Kunden eine erfolgreichen Umstellung auf serviceorientierte Geschäftsmodelle. Mit unseren branchenführenden Investitionen in KI und ML bietet Synchron das erste innovative, von Kunden unterstützte und vollständige End-to-End-Lösungsportfolio für intelligentes Lebenszyklusmanagement (Service Lifecycle Management) im Servicebereich an. Unsere Lösungen, die auf unserer Connected Service Experience (CSX)-Plattform bereitgestellt werden, umfassen die Bereiche Ersatzteillager, Preis, Garantie, Servicevertrag und Außendienstmanagement. Es ist kein Geheimnis, dass die weltweit führenden Marken auf Synchron vertrauen, was das Unternehmen zum größten privaten Weltmarktführer für intelligente Lösungen im Bereich SLM SaaS macht. Weiterführende Informationen erhalten Sie auf [syncron.com](http://syncron.com).