

Presseinformation

Digitale Innovationen für Kundenservice und Instandhaltung

Axians präsentiert mit „NEO Suite“ eine innovative Service-Management-Lösung für SAP-Anwender

Frankfurt, 11.09.2019. Um Service- und Instandhaltungsprozesse zu digitalisieren, hat der ICT-Systemintegrator und Managed Services Provider Axians die „NEO Suite“ entwickelt. Die fünf Module der integrierten Service-Management-Lösung berücksichtigen alle am Serviceprozess beteiligten Rollen und ihre individuellen Bedürfnisse: Kunden (NEO Service-Portal), Instandhaltungsleiter (NEO Predict), Serviceleiter (NEO Expert Service), Disponenten (NEO Schedule) und mobile Techniker vor Ort (NEO Mobile Suite) können sich dank der Vernetzung und transparenten Darstellung aller Daten auf einen reibungslosen Serviceprozess verlassen. Die tiefe Integration der Lösung in die SAP-Landschaft (ERP 6.0 und S/4HANA) beugt Redundanzen vor und sorgt dafür, dass alle Daten stets synchronisiert sind. In vollem Umfang präsentiert Axians die NEO Suite auf der NEO Suite Convention am 24. September 2019 in Hannover – dem Treffpunkt für Digitalexperten in Kundenservice und Instandhaltung. Die Axians-Spezialisten demonstrieren den Nutzwert der Lösung in Vorträgen, Live-Demos und einer Podiumsdiskussion. Besonderes Highlight ist der Anwenderbericht der Hörmann KG, die ihre Serviceprozesse mit Axians end-to-end abgebildet hat und mittlerweile international ausrollt. Projektleiterin Alexandra Kempe gibt einen exklusiven Einblick, wie der renommierte Tor- und Türenhersteller zusammen mit Axians die Einführung der Servicemanagement-Lösungen realisiert. Auch abseits der Vorträge haben Teilnehmer die Gelegenheit, sich beim „Meet the Experts“ mit den Sprechern über aktuelle Fragestellungen in Service und Instandhaltung auszutauschen.

Die Innovationen aus dem Hause Axians vernetzen erstmalig alle Akteure im Serviceprozess ohne Medienbrüche und Prozessredundanzen und garantieren eine nahtlose, transparente Kommunikation aller Beteiligten. Die NEO Suite besteht aus fünf Modulen, die über die Schnittstelle NEO Bridge miteinander verbunden und tief in die SAP-Landschaft integriert sind, um redundante Daten zu vermeiden und eine nahtlose Prozesskette zu schaffen:

NEO Service-Portal sorgt für eine schnelle Erfassung von Serviceanfragen und Meldungen von Kunden und externen Partnern, was die Bearbeitungszeit um bis zu 80 Prozent senkt und eine zeitnahe Reaktion ermöglicht. Kunden können durch Self Services alle relevanten Daten online einsehen und eigenständig Störmeldungen anlegen, was das Service-Team zusätzlich entlastet.

NEO Schedule unterstützt Disponenten beim effizienten Ressourcenmanagement mit einem transparenten und intuitiven Planungsprozess. Meldungsdaten, Kartenansichten, GANTT-Diagramme lassen sich per Multi-Monitor-Betrieb auf mehreren Bildschirmen parallel betreiben und einfach per Drag-and-drop verschieben. So können Disponenten auch auf unvorhergesehene Ereignisse flexibel reagieren.

NEO Mobile Suite ist der digitale Assistent des Technikers. Sie stellt Service- und Instandhaltungstechnikern im Außendienst auf Knopfdruck alle Kunden-, Auftrags- und Maschinendaten bereit. Planänderungen erhält der Techniker über Push-Benachrichtigungen vom Disponenten. Mit der NEO Mobile Suite kann er darauf nicht nur im direkten Dialog reagieren, sondern auch jegliche Art von Zeit- oder Auftragsrückmeldungen erfassen und zurückspielen.

NEO Expert Service ist ein digitaler Experte an der Seite des Technikers und damit die Antwort von Axians auf den globalen Fachkräftemangel. Das Modul blendet auf einer Datenbrille Handbücher, technische Dokumentationen und Schaltpläne direkt an der Maschine ein. Bei Bedarf lassen sich Experten aus dem Innendienst hinzuschalten. Die Lösung lässt sich mit einer Übersetzungssoftware koppeln und ist somit für den Einsatz an Standorten rund um die Welt geeignet.

NEO Predict stellt IoT-basierte Echtzeit-Analysen von Maschinen zur Verfügung. Dank Predictive Maintenance lassen sich Anomalien frühzeitig erkennen und Anlagen hochverfügbar bereitstellen. Die Einbindung von SAP-Daten ermöglicht eine dynamische und nachhaltige Wartungsstrategie.

Im Fokus der diesjährigen NEO Suite Convention steht NEO Schedule. In einer Live-Demo stellen die Experten den direkten Draht zwischen Disponenten und Technikern vor. Laut Jens Beier, Business Area Leiter IoT & Analytics bei Axians, verspricht NEO Schedule einen spürbaren Mehrwert im Service- und Instandhaltungsmanagement: „Die richtigen Ressourcen zur richtigen Zeit am richtigen Ort bereitzustellen – das ist das A und O für erfolgreichen Kundenservice. NEO Schedule zeigt alle Ressourcen und Bedarfe auf einen Blick und steigert durch intelligente, ressourcenschonende Planung die Effizienz und Produktivität von Serviceteams, während sie den Bedarf an externen Kräften und Kosten minimiert. Mit der innovativen Lösung kommen Serviceteams ihrem Ziel, die Kundenzufriedenheit zu steigern, einen großen Schritt näher.“

Ausgangspunkt der Eigenlösung von Axians ist der Vorgänger NEO Mobile Suite (NMS), der als eigenes Modul weiterhin Teil der umfassenden NEO Suite bleibt. Zu den langjährigen Kunden der NMS gehören unter anderem Viessmann, die Deutsche Bahn, Löwen Entertainment und die Hörmann KG. Weltweit ist die Lösung bereits bei rund 30.000 Technikern in 22 Ländern im Einsatz, darunter in Norwegen, Frankreich, Großbritannien und Dubai. Auch für die erweiterte NEO Suite sieht Jacques Diaz, CEO von Axians Deutschland, großes internationales Potenzial: „Wir haben die Anforderungen im Service- und Instandhaltungsmanagement klar erkannt und mit der NEO Suite konsequent abgedeckt. Dieses einmalige Know-how wird Axians über sein internationales Netzwerk auch Unternehmen in anderen Ländern zur Verfügung stellen. Wir setzen so unsere Strategie ins Werk, unser Leistungsangebot auf die Bedürfnisse unserer Kunden zu fokussieren, die vor allem durch die Verbindung von IT und OT vor wachsenden Herausforderungen stehen. Indem wir kontinuierlich digitale Anwendungsfälle erarbeiten und eigene Software-Lösungen entwickeln – maßgeschneidert für den Bedarf in den Fachabteilungen – unterstützen wir Unternehmen weltweit bei ihrer digitalen Transformation.“

Die NEO Suite Convention wird von den SAP-Experten von Axians NEO Solutions & Technology ausgerichtet und gilt seit Jahren als Treffpunkt für Verantwortliche aus Service- und Asset

Management. Als Gastsprecherin berichtet Alexandra Kempe von der Hörmann KG aus erster Hand über die positiven Erfahrungen, die das Unternehmen mit NMS und mit Axians als SAP-Partner gemacht hat. Der Tür- und Torhersteller hat sein Servicemanagement sukzessive harmonisiert: Er nutzt NMS als digitalen Assistenten für Techniker unterwegs, die SAP Service Cloud für die Einsatzplanung in Polen und betreibt ein dezentrales Reklamationsmanagement auf Basis von SAP C/4. Als Partner treten in diesem Jahr die Spezialisten von Axians GA Netztechnik auf und demonstrieren, welchen Mehrwert die NEO Suite im Fieldservice bringt. Darüber hinaus zeigen die Unternehmen Panasonic und hmmh weitere konkrete Einsatzszenarien für die NEO Suite auf. Interessenten haben die Gelegenheit, bereits am Vortag Einzelgespräche mit den Fachexperten von Axians NEO Solutions & Technology zu vereinbaren. Die Teilnahme am Event ist kostenlos.

Weitere Informationen und die Möglichkeit zur Anmeldung finden Sie hier: www.neo-suite.de/neo-convention

BILDMATERIAL:



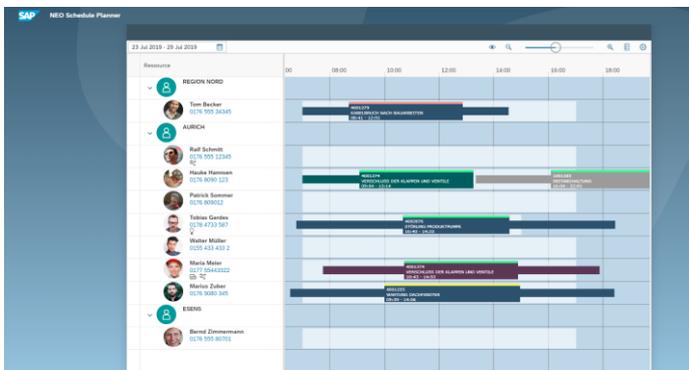
BU: Jens Beier, Business Area Leiter IoT & Analytics bei Axians (Quelle: Axians)



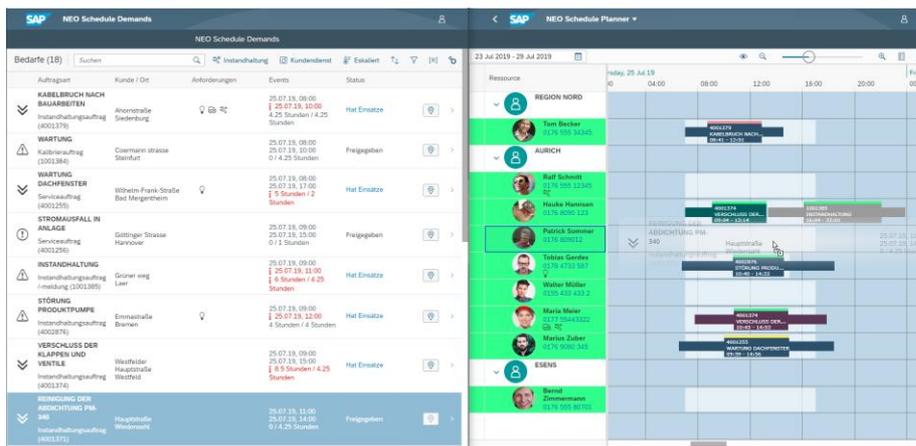
BU: Jacques Diaz, CEO von Axians Deutschland (Quelle: Axians)



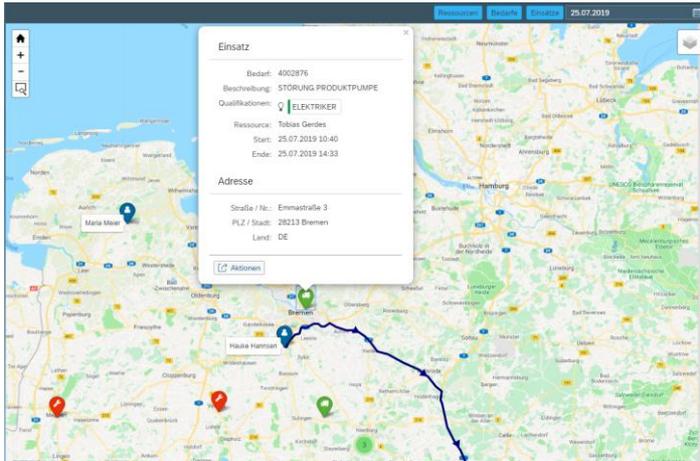
BU: Die fünf Module der NEO Suite berücksichtigen alle am Serviceprozess beteiligten Rollen und ihre individuellen Bedürfnisse (Quelle: Axians)



BU: NEO Schedule unterstützt Disponenten mit einem transparenten und intuitiven Planungsprozess (Quelle: Axians)



BU: NEO Schedule zeigt im Multi-Monitor-Betrieb alle Ressourcen und Bedarfe auf einen Blick (Quelle: Axians)



BU: Detaillierte Kartenansichten erleichtern die Einsatzplanung (Quelle: Axians)

Axians in Deutschland

Die Unternehmensgruppe Axians in Deutschland ist Teil des globalen Markennetzwerks für ICT-Lösungen von VINCI Energies. Mit einem ganzheitlichen ICT-Portfolio unterstützt die Gruppe Unternehmen, Kommunen und öffentliche Einrichtungen, Netzbetreiber sowie Service Provider bei der Modernisierung ihrer digitalen Infrastrukturen und Lösungen. In den vier Geschäftsbereichen IT Infrastructure, IoT & Analytics, Telekom & Carrier und Public Software sorgen Berater, Entwickler und Techniker dafür, das Leben von Menschen zu verbessern – etwa durch Cloud- und Data-Center-Infrastrukturen, Cybersicherheit, Unternehmens- und Breitbandnetze, IoT-Lösungen, Managed Services sowie führende Software für Abfallwirtschaft, Schüttgutindustrie, technischen Service und die öffentliche Verwaltung.

2018: 553 Millionen Euro Umsatz // 1.968 Mitarbeiter // 28 Städte

Zur Unternehmensgruppe gehören folgende GmbHs: Axians Digital Acceleration // Axians eWaste // Axians GA Netztechnik // Axians IKVS // Axians Industrial Applications & Services // Axians Infoma // Axians Lynx // Axians IT Security // Axians IT Solutions // Axians NEO Solutions & Technology // Axians Networks & Solutions // Athos Unternehmensberatung // Petersen + co

www.axians.de

Über Axians

Axians unterstützt privatwirtschaftliche Unternehmen, öffentliche Einrichtungen, Netzbetreiber und Service Provider bei der Modernisierung ihrer digitalen Infrastrukturen und Lösungen. Ob Applikationen oder Data Analytics, Unternehmensnetze, Shared Workspace, Data Center, Cloud-Lösungen, Telekommunikationsinfrastrukturen oder Internetsicherheit – Axians ist Spezialist für alle aktuellen Informations- und Kommunikationstechnologien! Durch Beratung, Planung, Integration und eine breite Palette von Dienstleistungen erschließt Axians den vollen Mehrwert dieser Technologien in Form bedarfsgerechter Lösungen für den Kunden. Axians ist eine Marke von VINCI Energies.

2018: 2,3 Milliarden Euro Umsatz // 10.000 Mitarbeiter // 22 Länder

www.axians.com

Über VINCI Energies

Netzwerke, Performance, Energieeffizienz, Daten: In einer sich ständig verändernden Welt legt VINCI Energies den Fokus auf die Implementierung neuer Technologien. Zwei Entwicklungen werden besonders unterstützt: digitale Transformation und Energiewende.

Die 1.800 regional verankerten, agilen und innovativen Business Units von VINCI Energies erhöhen jeden Tag die Zuverlässigkeit, Sicherheit und Effizienz von Energie-, Verkehrs- und Kommunikationsinfrastrukturen, Fabriken, Gebäuden und Informationssystemen.

2018: 12,6 Milliarden Euro Umsatz // 77.500 Mitarbeiter // 1.800 Business Units // 53 Länder

www.vinci-energies.com

Pressekontakt Axians

Nils Lühe

Leiter Marketing & Communications Axians Deutschland

E-Mail: presse@axians.de

Mobil: +49 175 5839135

Web www.axians.de

Pressekontakt Akima

Akima Media

Garmischer Str. 8

80339 München

Anton Bühl/Barbara Schrettle

Telefon +49 89 1795918-0

E-Mail axians@akima.de

Web www.akima.de