



_01

AFTER SALES PORTFOLIO

KBC CUSTOMER PLATFORM

Das Kundenportal für Ihr gesamtes Unternehmen.

WARUM EINE CUSTOMER PLATFORM?

Viele Systeme. Verwirrende Services. Mühsame Kommunikation.



Problemstellung

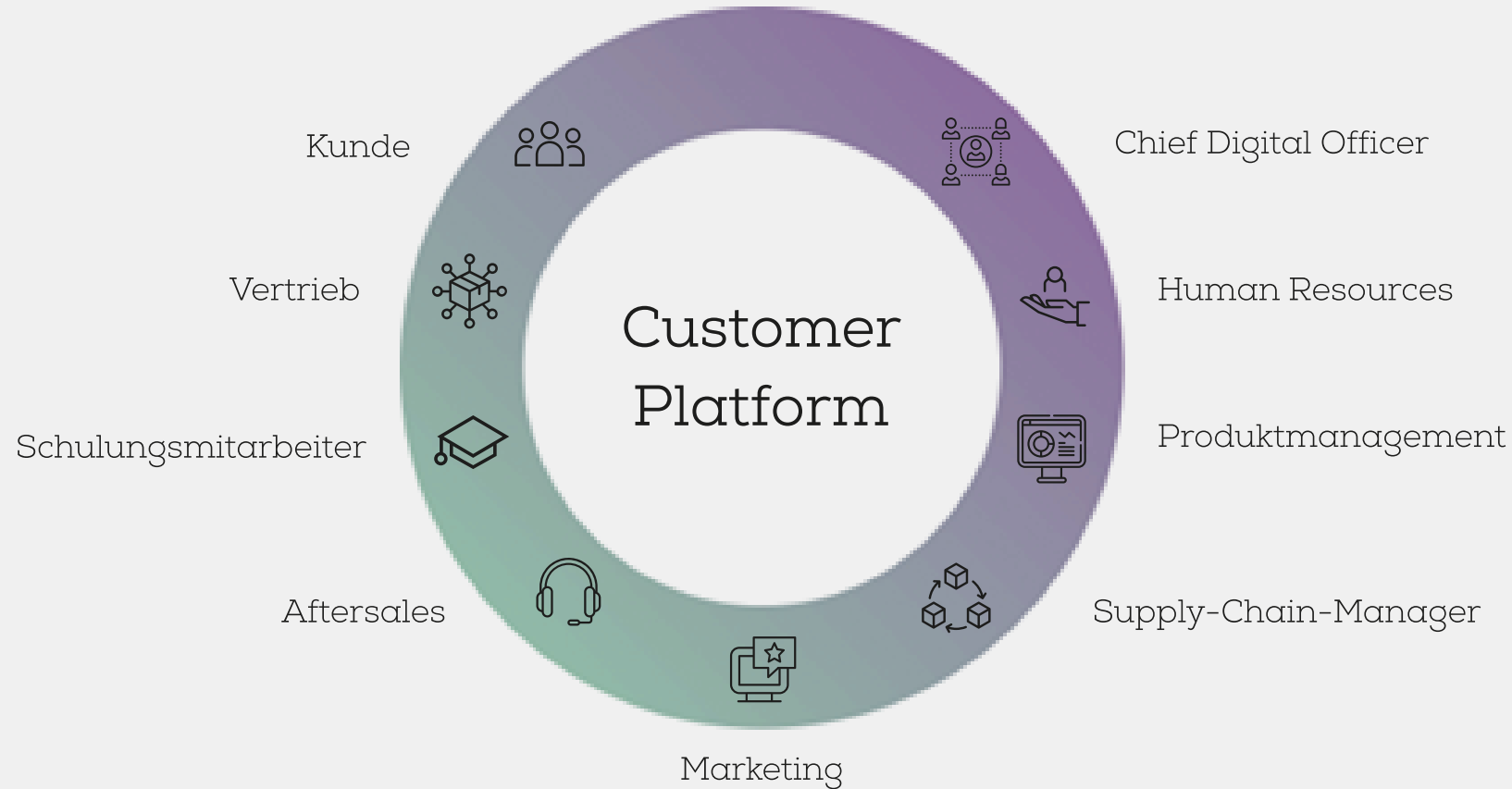
- **Gewachsene Systeme** und Prozesse rund um Kunden-Kontakt.
- Kunden-bezogene Prozesse oft **analog** und **zeitintensiv**.
- **Steigende Ansprüche** der Kunden an Ihre Dienstleistungen.
- **Kein digitaler Kanal** zum Kunden. Kunde ist nicht bekannt.

Lösung

- **Einfach zugängliches Portal** für Ihre Kunden
- Alle bestehenden und neuen Services **an einer Stelle**
- **Nahtlose Integration** in Ihre Prozess- und Toollandschaft
- **Nachhaltiger Digitalisierungssprung** für Ihr Unternehmen

KBC CUSTOMER PLATFORM

Ihr gesamtes Unternehmen profitiert davon.



KBC CUSTOMER PLATFORM

Ihr gesamtes Unternehmen profitiert davon.

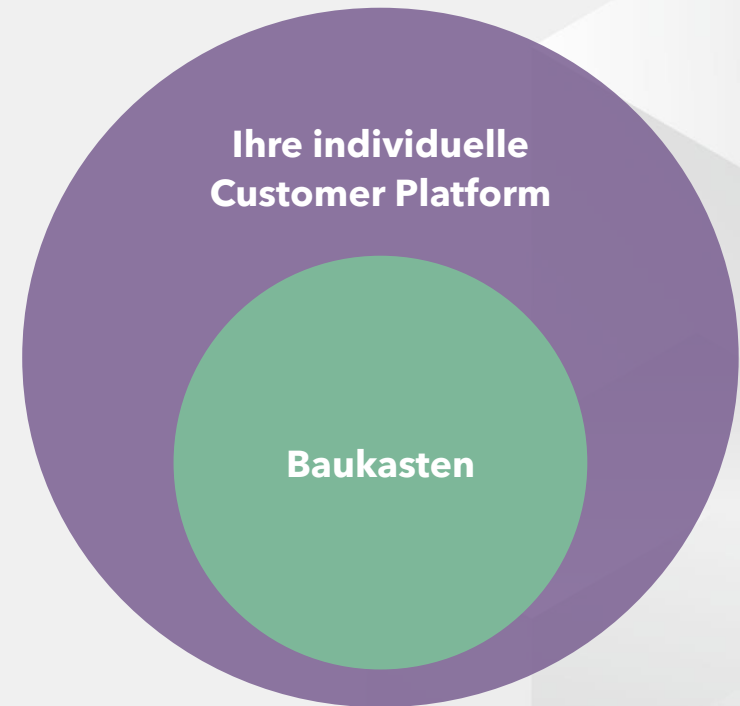
- **Einfacheres Kundenerlebnis**
durch klare Prozesse u. Informationen
- **Erhöhte Kundenzufriedenheit**
durch eine zentralen digitale Servicestelle
- **Erhöhte Kundenbindung**
durch einfachere u. häufigere Interaktion
- **Erhöhte Umsätze**
durch mehr After-Sales Bestellungen
- **Reduktion der Kosten**
durch automatisierte Prozesse
- **Entlasteter Support**
durch Self-Service Möglichkeiten für den Kunden
- **Weniger Schulungsaufwand**
durch gezielte Bereitstellung von Dokumenten u. anderen Medien
- **Effizientere u. zufriedenere Mitarbeiter**
durch klare Prozesse u. Informationen
- **Zukünftiger Wettbewerbsvorteil**
durch Zukunfts-orientierte Geschäftsmodelle

CUSTOMER PLATFORM BAUKASTEN

Ein Baukasten für Ihre individuellen Bedürfnisse.

Was ist ein Baukasten?

- **Marktverprobte Komponenten** als Basis
 - Schnellerer Time-to-Market
 - Reduktion der Entwicklungskosten
 - Verprobte Technologien u. Beherrschung der Skills
 - Einsatz von Industriestandards am Stand der Technik
- Flexibilität für eine **Maßgeschneiderte Lösung**
 - Fokus auf Ihre Kernprozesse u. Alleinstellungsmerkmale
 - Wahrung des Wettbewerbsvorteils
 - Flexibilität in der Anpassbarkeit an Ihre individuellen Prozesse
 - Erhöhung der Weiterentwickelbarkeit



CUSTOMER PLATFORM MODULE

Portal
(Web, Native, Hybrid)

Usermanagement / SSO

Third-Party Access

Module

Produkte

Bestellungen / Ersatzteile

Lagerbestände

Dokumente / Medien

Reklamationen

Content / Marketinginhalte

Zahlungsabwicklung

Reports / Analytics

Field-Service

Kontakt & Kommunikation
(Notifications, Chatbot)

Kundendienst

Ihre individuelle Anfrage

FAQs

eLearning

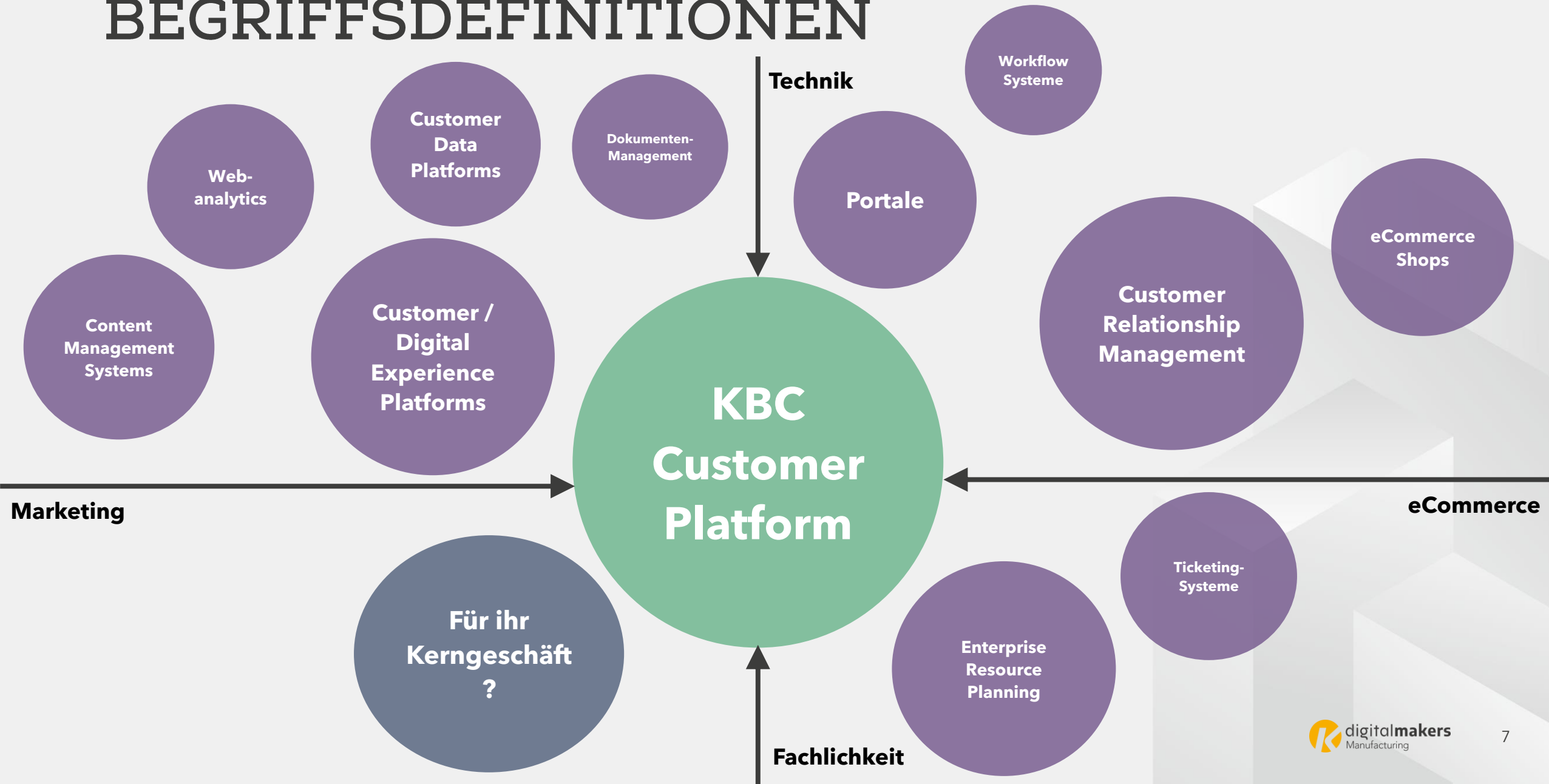
Internet-of-Things

Data-Integration

Cloud Base-Layer

**KBC Development &
Methodik Framework**

BEGRIFFSDEFINITIONEN



CUSTOMER PLATFORM ALS ORCHESTRATOR IM UNTERNEHMEN

Customer Platform

Dokumentenmanagement

CMS

Workflow-Mgmt.

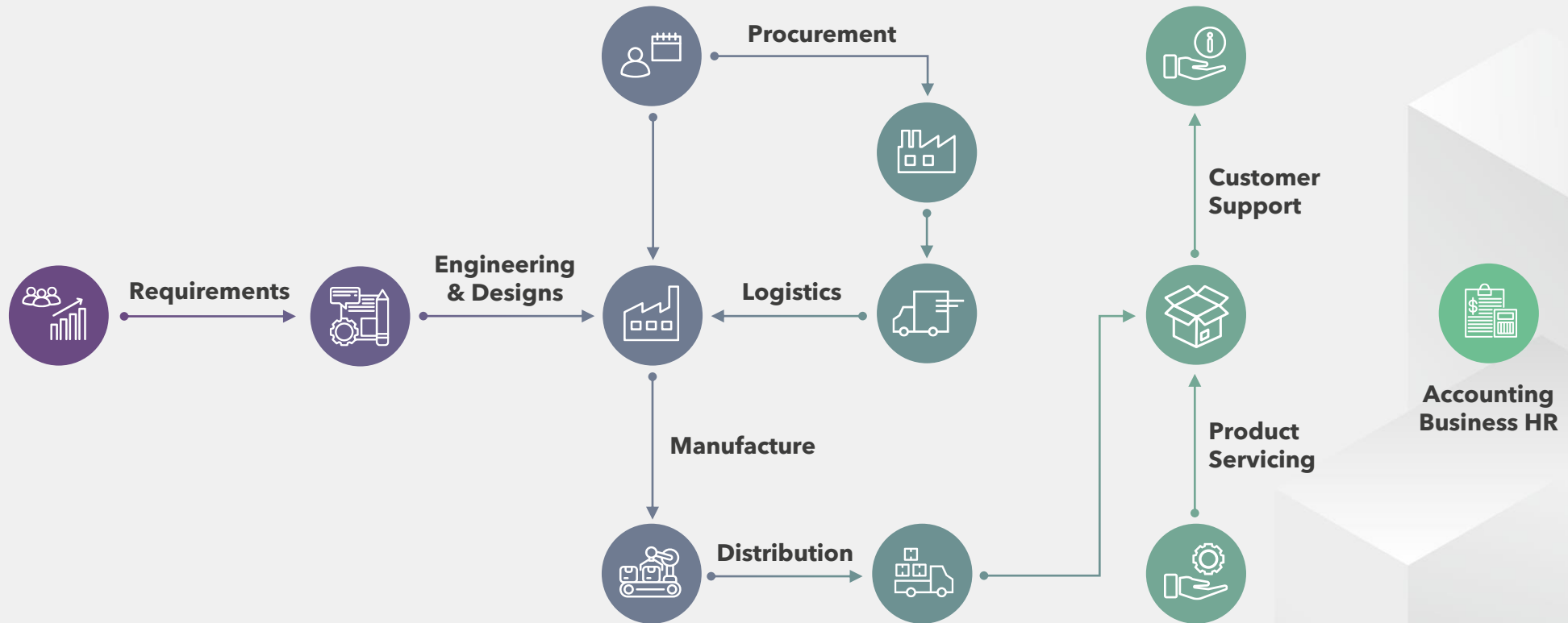
ERP

CRM

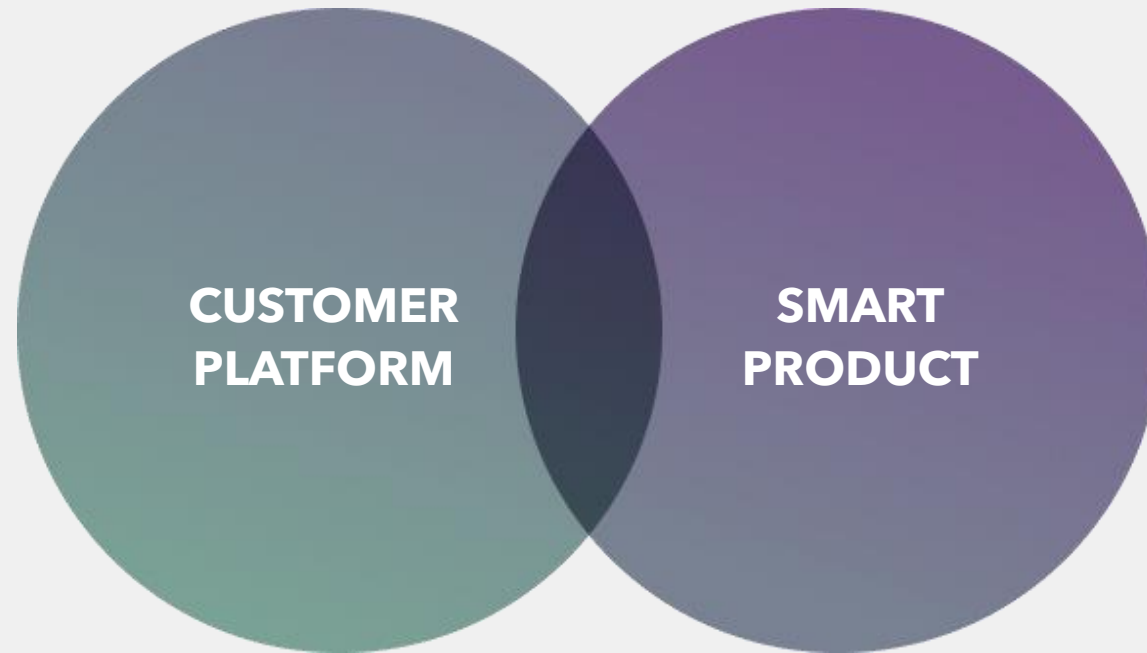
Ihr individuelles
Kernsystem

SO SEHEN'S WIR

Kernprozesse



BETTER TOGETHER



CASE-STUDY



- Österreichischer Windradhersteller
 - Lange Produktlebensdauer
 - Wartungsintensives Geschäft
 - Windradbetreiber als Kunden
 - Einsatz von Industriestandards am Stand der Technik
- Digitalisierung seiner After-Sales Prozesse u. Services:
 - Smarte Produkte für besseren Einsicht in Nutzungsverhalten
 - Wahrung des Wettbewerbsvorteils
 - Flexibilität in der Anpassbarkeit an Ihre individuellen Prozesse
 - Erhöhung der Weiterentwickelbarkeit

ALLE SERVICES IM ÜBERBLICK.



Das Dashboard.

Das zentrale Dashboard ermöglicht Ihrem Kunden den aktuellen Status der Produkte im Blick zu haben um im Bedarf schnell handeln zu können. Der Aufbau passt sich an die Situation Ihres Kunden an - egal wie viele Produkte Ihr Kunde im Einsatz hat und wie individuell jedes einzelne davon ist. Die intuitive und einfach bedienbare Oberfläche hilft Ihrem Kunden bei der Verwaltung der Produkte.

Dashboard

Auswertungen alle anzeigen

- Windkraftanlagen Gesamt: **72** (+1% dieses Monat)
- Fieldservice Einsätze: **36** (-4% dieses Monat)
- Neue Supporttickets: **1** (aktuell)
- Offene Bestellungen: **1** (aktuell)

Windpark Übersicht alle anzeigen

Map showing wind parks with a popup for **Windpark Hocheben**: online, 1 Störung. Standort: Windpark Hocheben, 4920 Hocheben. Windräder: 12. Produzierter Strom: 21,7 MWH.

Support Tickets alle anzeigen

- HOCH RISK**: Fehleranalyse angefragt (Windradtyp NX70) - 11.02.2023 - Open
- MEDIUM RISK**: Ersatzteil angefragt (Windradtyp NX90) - 11.02.2023 - In process
- MEDIUM RISK**: Ersatzteil angefragt (Windradtyp NX50) - 11.02.2023 - In process

Dokumente alle anzeigen

- NEU**: Dokumentation Windrad NX70 Generator.pdf - hinzugefügt am, 11.02.2023, 16:10
- Fehleranalyse Anleitung Schritte NX90-1.pdf - geändert am, 11.02.2023, 16:10
- Infoblatt Generator Z200-X.pdf - hinzugefügt am, 11.02.2023, 16:10
- Rechnung unterzeichnet.pdf - geändert am, 11.02.2023, 16:10

Kalender alle anzeigen

Nächsten Fieldservice Einsätze

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

- heute, in 3h: **Generatortausch** (Windpark Hocheben) - Anfahrt: 56 min, Gepl. Dauer: 2h 30 min
- Mo., 15.02.: **Wartung Nachführmotor** (Windpark Gramastetten Süd) - Anfahrt: 35 min, Gepl. Dauer: 1h 45 min

Bestellungen alle anzeigen

- NEU**: 2x Kupplungsring (Smartwind) - Schritt 0/4 - offen
- 1x Abstandsmesser (Smartwind) - Schritt 1/4 - Geplante Lieferung, Di. 14.02.
- 1x Nachführmotor (Windpark Gramastetten Süd) - Schritt 2/4 - Klärung notwendig
- 1x Antriebswelle (Windpark Hocheben) - Schritt 3/4 - Geplante Lieferung, Mo. 13.02.

Nachrichten alle anzeigen

- Sarah Wimmer (intern) - heute, 15:21: Hallo! Ich habe eine Frage bezüglich dem Dokument XY zur Wartung von Turbinen. Hast du heute Zeit für eine ...
- Rebecca Müller (intern) - heute, 14:19

DIE ERSATZTEILBESTELLUNG MIT EINEM KLICK.



Der Ersatzteil Katalog.

Weisen Sie Ihren Kunden rechtzeitig auf notwendige Ersatzteilmachbestellung hin, egal ob auf Basis der empfohlenen Lebensdauer oder mittels intelligenter Predictive Maintenance. Geben Sie Ihrem Kunden die Möglichkeit, die Ersatzteile direkt über das Customer Portal zu bestellen und die Lieferung nach-zuverfolgen. Schaffen Sie über eine Bestell-Funktion auch die Möglichkeit zum Kauf von neuen empfohlenen Produkten und Services.

The screenshot displays the 'ERSATZTEILE' (Spare Parts) section of the smart WIND customer portal. The interface includes a navigation sidebar on the left, a top header with a user profile 'SERVICETECHNIKER', and a main content area. The main content area shows the 'Windrad Süd S150' with a status of 'online' and 'Wartung ausständig'. Below this, there are tabs for 'ÜBERSICHT', 'ERSATZTEILE', 'BESTELLUNGEN', 'DOKUMENTE', and 'AUSWERTUNG'. The 'ERSATZTEILE' tab is active, showing a detailed view of the 'GENERATOR / GPS i 5020'. A technical drawing of the generator is shown with eight numbered callouts (1-8) pointing to specific components. To the right of the drawing is a table listing these components with their respective material numbers, next maintenance dates, quantities, units, prices, and order buttons.

Pos.	Bezeichnung	Materialnummer	Nächste Wartung	Menge	Einheit	Preis	Bestellen
1	Schleifringlagerschild	1234561898	14.06.2023	1	St.	36,80 €	
2	Antriebslagerschild	1234561898	14.06.2023	1	St.	36,80 €	
3	Lüfter	1234561898	14.06.2023	1	St.	36,80 €	
4	Riemenscheibe	1234561898	10.02.2023	2	St.	36,80 €	
5	Multifunktionsregler	1234561898	14.06.2023	1	St.	36,80 €	
6	Keilriemen	1234561898	14.06.2023	1	St.	36,80 €	
7	Ventilführung	1234561898	14.06.2023	1	St.	36,80 €	
8	Wellendichtring	1234561898	14.06.2023	1	St.	36,80 €	

DIE RICHTIGEN DOKUMENTE BEREITGESTELLT



Das Dokumenten- Management.

Stellen Sie Ihrem Kunden zielgerichtet Anleitungen, Beschreibungen, Erklärvideos uvm. zu seinen genutzten Produkten und Services zur Verfügung. Verringern Sie durch dieses Self-Service Learning die Schulungs- und Kundendienst-Anfragen. Nutzen Sie intelligente Such- und Filtermöglichkeiten um schnellstmöglich zum richtigen Inhalt zu kommen.

The screenshot shows a user interface for document management. On the left is a vertical navigation menu with icons for home, search, and other functions. The main content area is titled 'Dokumente' and includes a filter for 'Windrad Typ' set to 'NX70'. Below this is a 'Vorgeschlagene Videos' section with five video thumbnails: 'Windkraft optimieren', 'Neuer Generator Z200', 'Ausschreibung: Pilotprojekt Photovoltaik unter Windrad', 'Fehlercode auslesen Guide', and 'Schritt für Schritt Anleitung Nachführmotor erneuern'. The bottom section, 'Dokumente', features a table with columns for Typ, Name, Größe, Status, Autor, Datum, and Kategorie. The table lists five documents, including 'Dokumentation Windrad NX70 Generator.pdf', 'Fehleranalyse Anleitung Schritte NX70-1.pdf', 'Infoblatt Generator Z200-X.pdf', 'Rechnung Ersatzteil Bestellung Nachführmotor.pdf', and 'Fehlerprotokoll NX70.pdf'. A search bar is located at the top right of the document list.

Dokumente

Kategorie ▾ 1 Windrad Typ ▾ Zeitraum ▾

NX70 ✕

Vorgeschlagene Videos

alle anzeigen

- Windkraft optimieren** 10:45
Allgemeine Information
- Neuer Generator Z200** 7:12
Produktupdate
- Ausschreibung: Pilotprojekt Photovoltaik unter Windrad** 09:10
Ausschreibung
- Fehlercode auslesen Guide** 12:56
Anleitung
- Schritt für Schritt Anleitung Nachführmotor erneuern** 05:09
Allgemeine Information

Dokumente

Alle Neu Eigene Dokumente Weitere Filter

Suche

Typ	Name	Größe	Status	Autor	Datum	Kategorie
PDF	Dokumentation Windrad NX70 Generator.pdf	160 KB	Public	Sarah Wimmer	hinzugefügt am, 11.02.2023, 16:10	Dokumentation Generator
PDF	Fehleranalyse Anleitung Schritte NX70-1.pdf	109 KB	Public	Lukas Steller	geändert am, 11.02.2023, 15:30	Anleitung Fehleranalyse
PDF	Infoblatt Generator Z200-X.pdf	178 KB	Public	Rebecca Müller	hinzugefügt am, 09.02.2023, 09:30	Dokumentation Generator
PDF	Rechnung Ersatzteil Bestellung Nachführmotor.pdf	94 KB	Public	Karl Rehwagen	geändert am, 09.02.2023, 13:25	Rechnung Ersatzteil
PDF	Fehlerprotokoll NX70.pdf	207 KB	Draft	Roberta Musterfrau	hinzugefügt am, 02.02.2023, 10:39	Fehlerprotokoll

EIN DRAHT ZU IHREM UNTERNEHMEN STÄNDIG VERFÜGBAR.



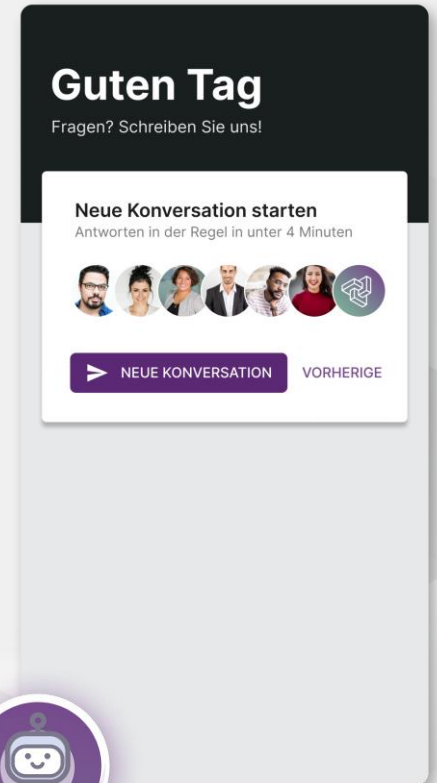
Hybride Kommunikationskanäle. Powered by AI.

- Zentraler **Kommunikationspunkt** zum Unternehmen
- **Automatisierte Beantwortung** von grundlegenden Fragen **24/7**
- Nahtlose **Weiterleitung an Kundendienst** / Contact Center bei detaillierteren u. persönlicheren Anliegen
- Integration in **interne Kommunikationstools** (z.B.: MS Teams)
- **Entsendung von Servicetechniker** inkl. Terminplanung für Vorort Einsätze



„ChatGPT“ als Booster für Ihr Wissensmanagement

- Nutzen Sie ein speziell mit **Ihrem Knowhow trainiertes** GPT Modell
- Ihre Wissensdatenbank in **menschlicher Interaktion** verfügbar
- **Niederschwellig** u. **schnell** durch **Berge an Informationen** navigieren




Upgrade mit „KBC Smart Products“:

- **Proaktive Kontaktaufnahme** mit dem Kunden im Falle von Fehlern / erkannten Problemen

EIN DRAHT ZU IHREM UNTERNEHMEN STÄNDIG VERFÜGBAR.



Fragen?  Schreiben Sie uns!


smartWind Bot 08:10

Guten Tag!
Bei **Hocheben Windrad Nord N24**, Typ NX70 wurde trotz stabiler Windbedingungen ein starker Leistungsabfall erkannt. Es handelt sich möglicherweise um einen Fehler in der Elektrik.

Darf ich Sie an unseren Kundendienst Mitarbeiter weiterleiten?


Ja, bitte Kundendienst kontaktieren.


Nein danke, vielleicht später.

M. Mustermann 

Ja, bitte Kundendienst kontaktieren.

Verfassen Sie Ihre Nachricht

Fragen?  Schreiben Sie uns!

M. Mustermann 

Ja, bitte Kundendienst kontaktieren.

smartWind Bot 08:11

Bitte geben Sie die Daten für den Kundendienst Mitarbeiter frei.

DATEN FREIGEBEN ABLEHNEN

Daten wurden erfolgreich freigegeben. Ihr Kundendienst Mitarbeiter meldet sich in Kürze bei Ihnen.

Verfassen Sie Ihre Nachricht

Fragen?  Schreiben Sie uns!

smartWind Bot 08:11

Bitte geben Sie die Daten für den Kundendienst Mitarbeiter frei.

DATEN FREIGEBEN ABLEHNEN

Daten wurden erfolgreich freigegeben. Ihr Kundendienst Mitarbeiter meldet sich in Kürze bei Ihnen.

L. Wimmer 08:14


Guten Tag Herr Mustermann, wir haben die Daten Ihres Windrades analysiert. Zur Behebung der Störung ist ein Vorort Termin von unserem Field Service Techniker Team zur Prüfung des Generators notwendig.

Folgende Terminvorschläge für ein Vorort Service können wir Ihnen anbieten.

Di. 13.12.2022 Mi. 14.12.2022 Do. 15.12.2022

Fr. 16.12.2022 bitte später

Verfassen Sie Ihre Nachricht


Fragen?  Schreiben Sie uns!

Prüfung des Generators notwendig.

Folgende Terminvorschläge für ein Vorort Service können wir Ihnen anbieten.

Di. 13.12.2022 Mi. 14.12.2022 Do. 15.12.2022

Fr. 16.12.2022 bitte später

M. Mustermann 

Mi. 14.12.2022

L. Wimmer 08:14

Bitte bestätigen Sie den Termin Mi. 14.12.2022, 08:00 bis 12:00

TERMIN BESTÄTIGEN ABLEHNEN

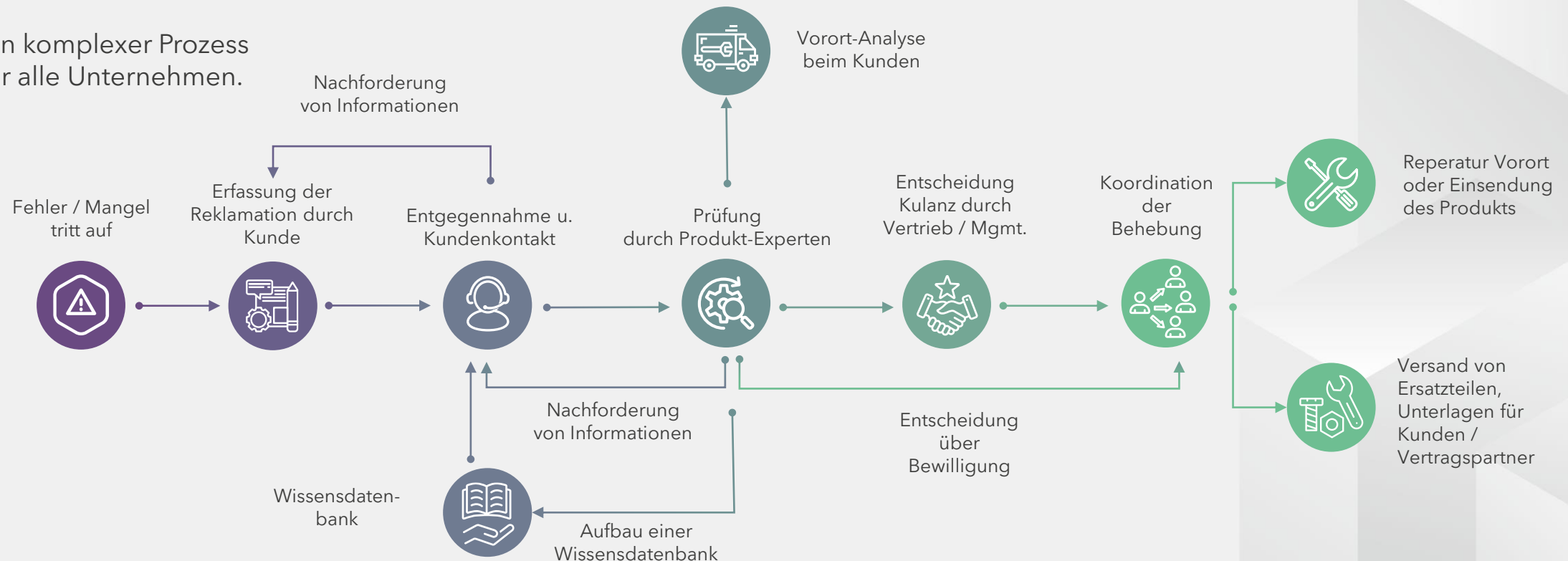
Verfassen Sie Ihre Nachricht



DIE REKLAMATIONEN SCHNELL ABGEWICKELT.

Das Reklamations-Management.

Ein komplexer Prozess für alle Unternehmen.



DIE REKLAMATIONEN SCHNELL ABGEWICKELT.



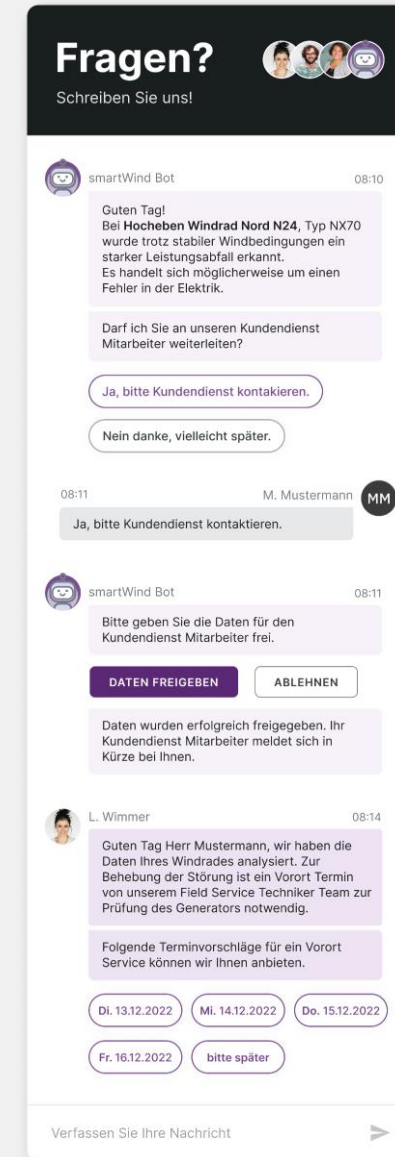
Das Reklamations-Management.

- **Schnelle und zentrale Interaktion** zwischen Kunde und Unternehmen
- **Transparenter Status** für den Kunden ohne laufende Kontaktaufnahme
- **Einfache Koordination** von Rückfragen / Terminen mit Kunden
- Geordnete interner Prozesse, geleitet über **zentrales Mitarbeiter-Portal**
- **Wachsende Wissens- und Dokumentenbasis** für wiederkehrende Fehler

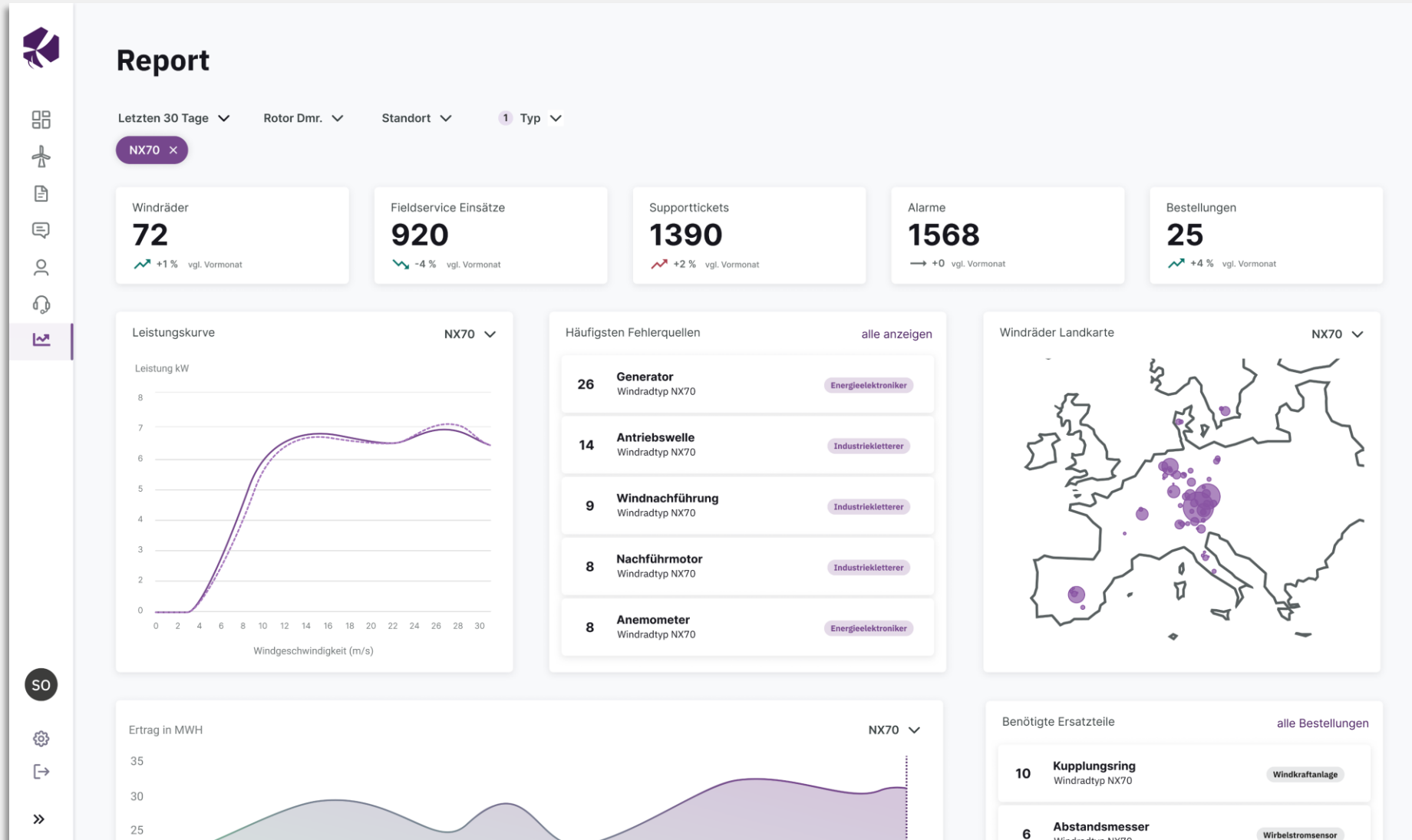
Upgrade mit „**KBC Smart Products**“:



- **Automatische Erkennung** von Problemen mittels Predictive Maintenance
- Tiefer Einblick in die **Produktnutzung für Beweisführung**



ALLE DATEN IM ÜBERBLICK.



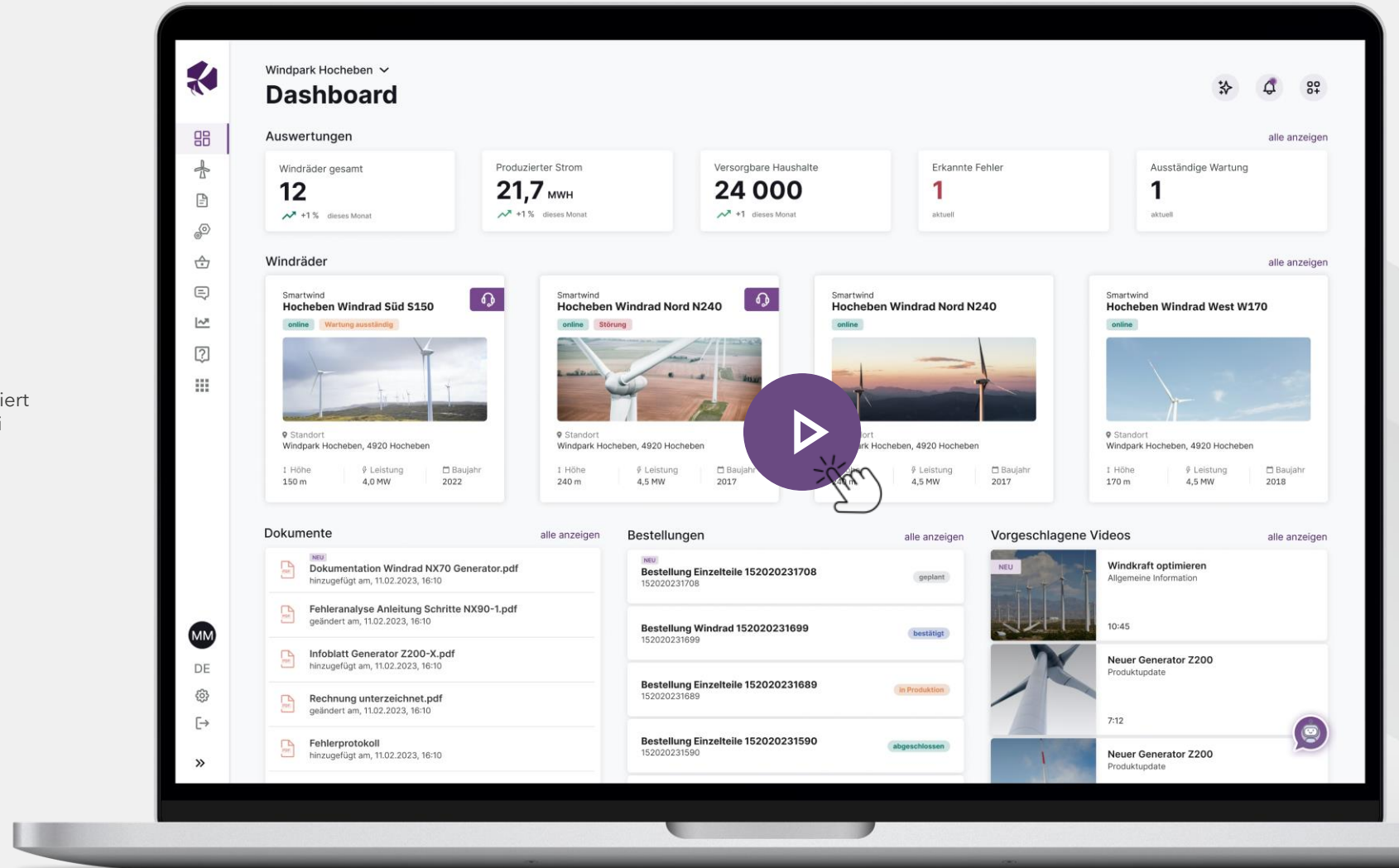
DEMO

Prototyp

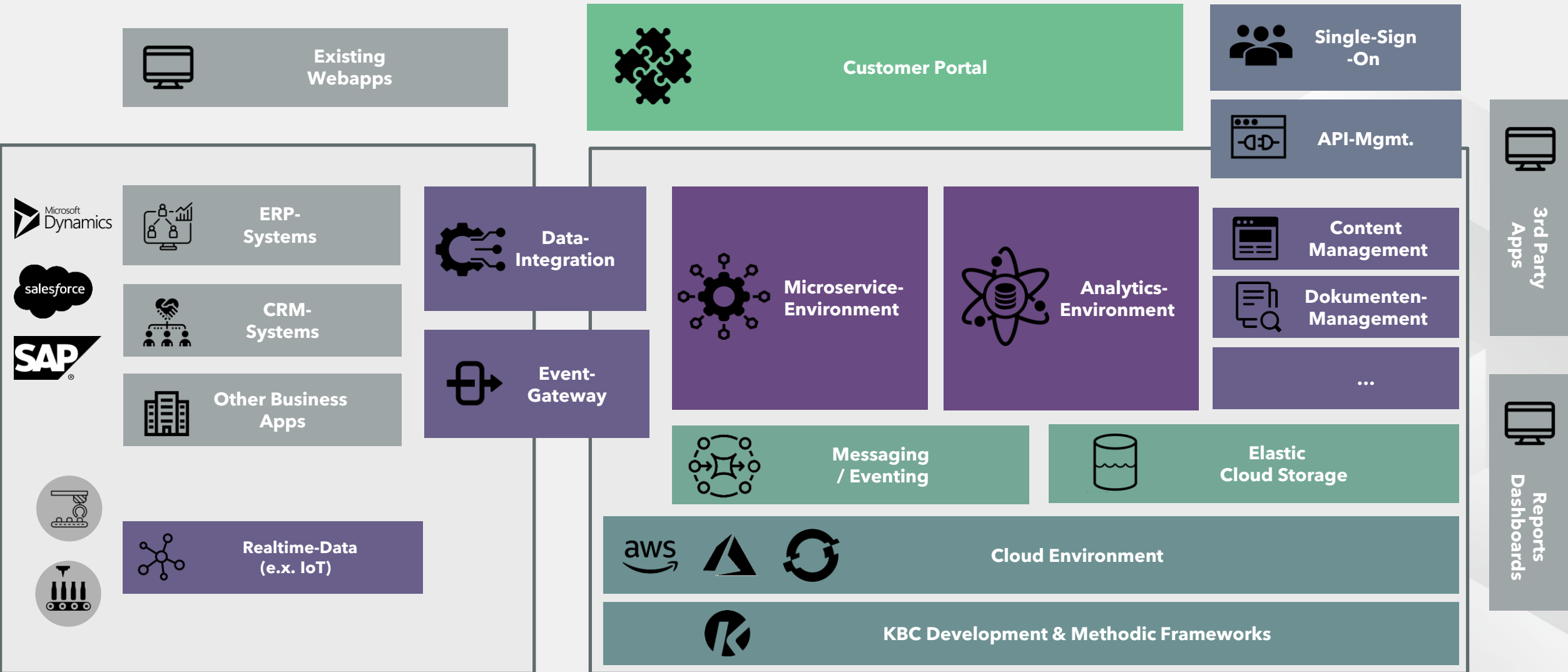
Mit einem Klick in unseren Prototyp einsteigen.



Info: Für eine optimale User Experience empfehlen wir die Nutzung der Demo auf einem Desktop Gerät. Wie funktioniert die Navigation im Prototyp? Klickbare Bereiche werden bei Klick in Blau gekennzeichnet.



CP REFERENZARCHITEKTUR



FRÖLING

Customer Portal für Smart Home



AUSGANGSLAGE

- Heizungssysteme nur über Bediengeräte Vorort steuerbar
- Aufwändige Kundendienstesätze für banale Fehlerbehebungen
- Keine Einblicke in Nutzungsdaten für Fröling



LÖSUNG

- Live-Zugriff auf tausende Stellgrößen und Sensoren im Heizungssystem des Endkunden
- Fernsteuerung von wichtigen Einstellungen von überall auf der Welt
- Erweiterte Fernanalyse Funktion für Experten (Kundendienst, Installateur)
- Zentrale Nutzungsdaten für F&E



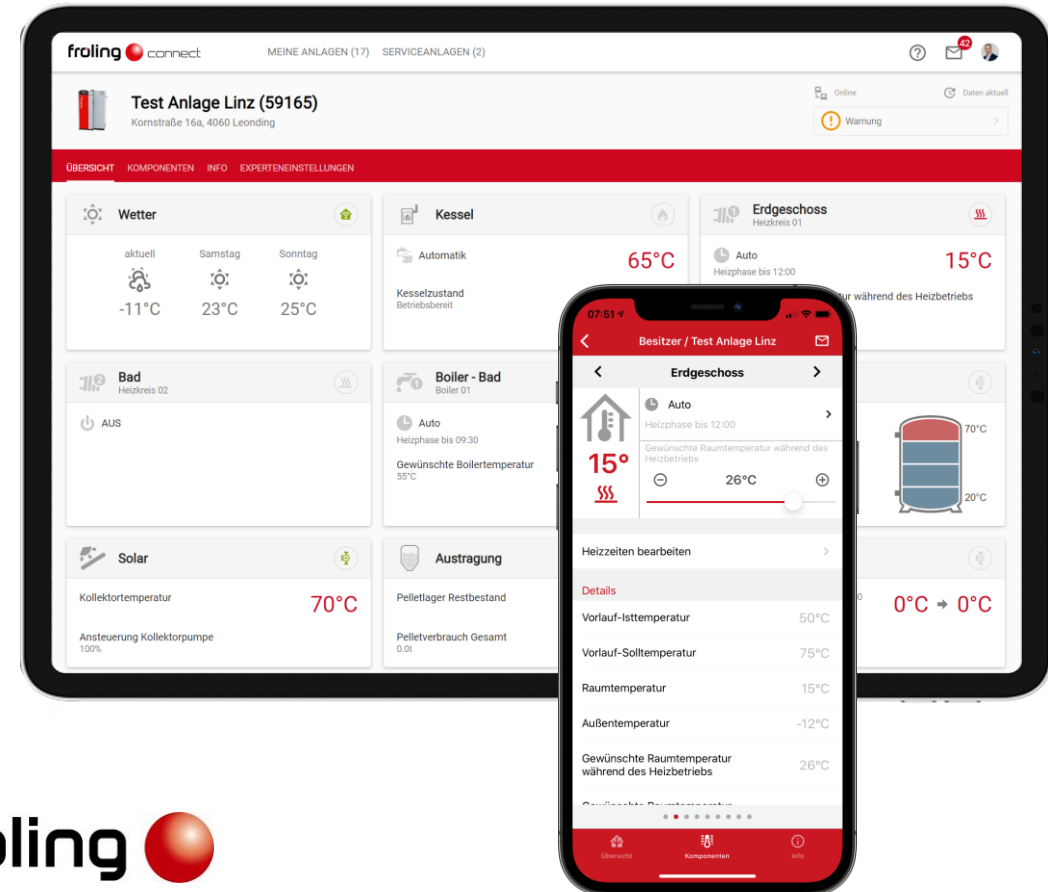
Smart Products



Customer Portal



Cloud Transformation



fröling

INDUSTRIEOFEN-BAUER

Smarter Industrieofen und digitale Services im Customer Portal.



AUSGANGSLAGE

- Losgröße Null: Hoch individuelle Anlagen je Kunde
- Bestellungen erfolgen über persönliche Kanäle
- Dokumente werden bei Bedarf bereitgestellt
- Abruf von Daten des Industrieofens über in die Jahre gekommenen Desktop-Client.



LÖSUNG

- Zentrales Kundenportal für alle Kundengruppen
- Bestellung von Ersatzteilen zum Industrieofen.
- Live-Verbindung und Anzeige aller Industrieöfen
- Zielgerichtete Bereitstellung von Dokumenten
- Tiefe Integration in Kernsysteme des Kunden

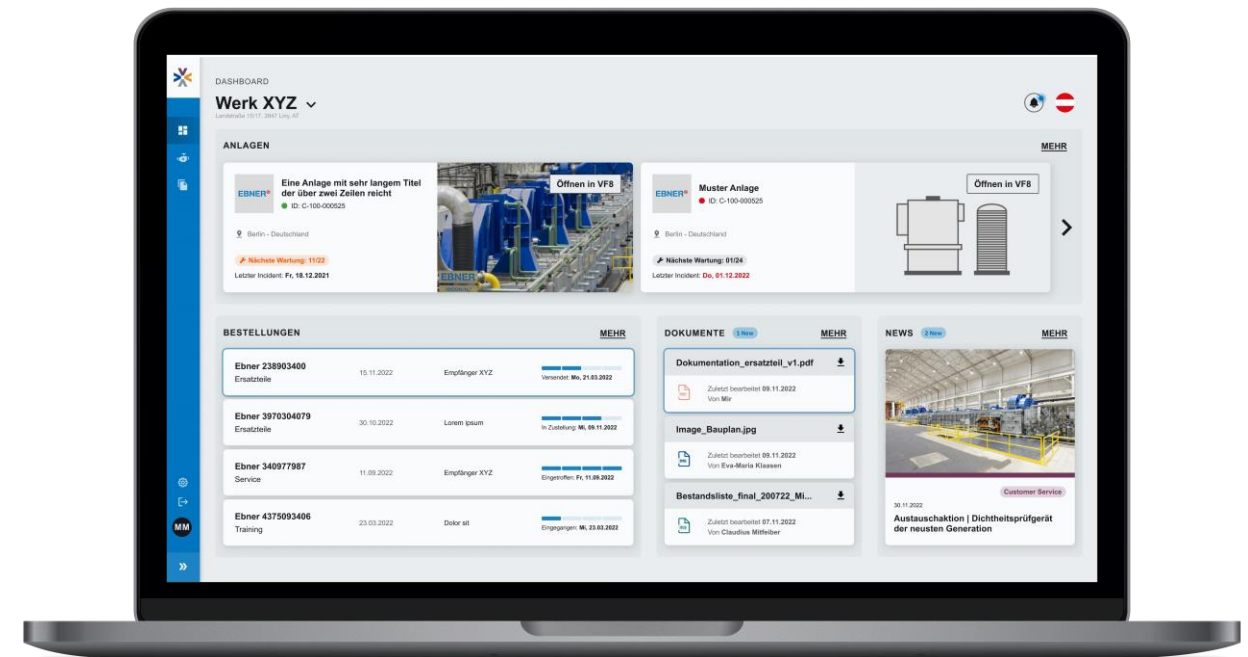


Smart Product



Customer Portal

Konzeption



RÖCHLING

Smarte Dichtungsleisten



Smart Products



3D Visualisierung



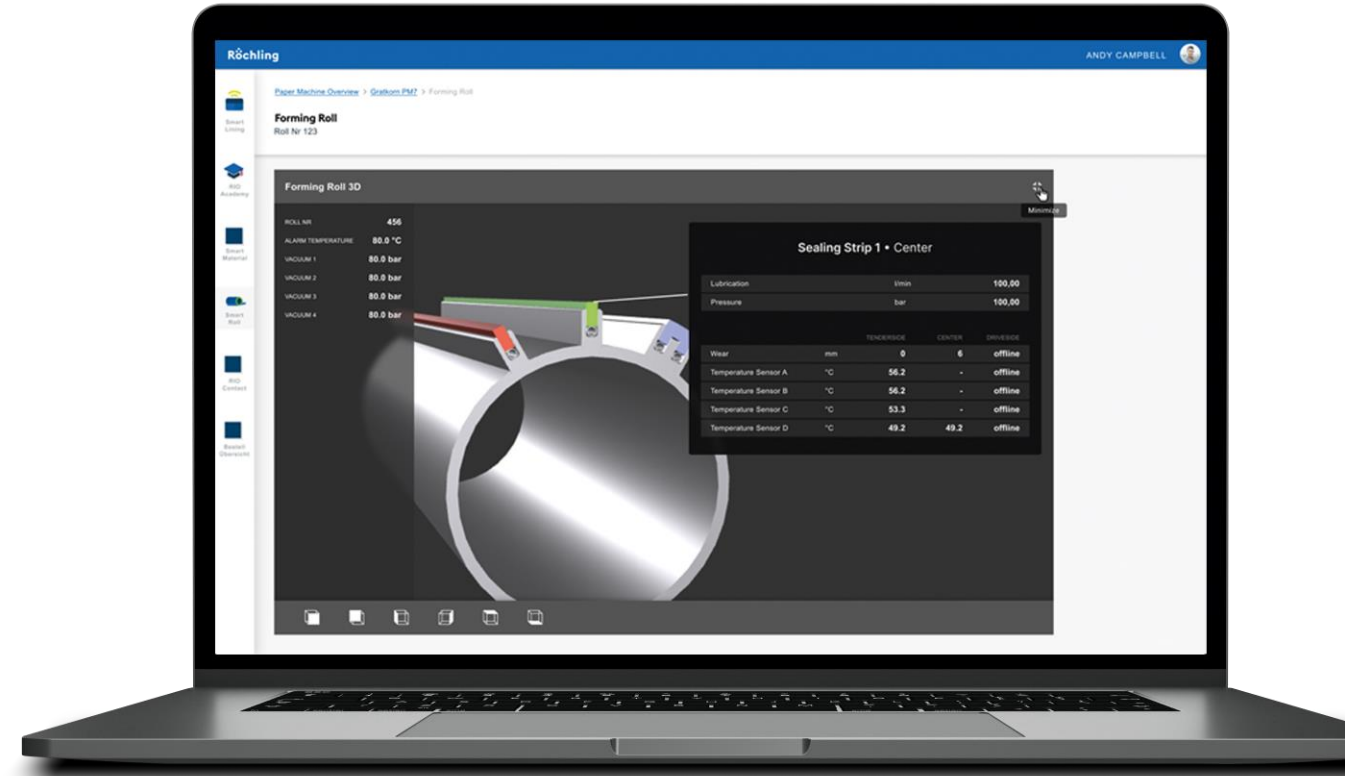
AUSGANGSLAGE

- Auslesen der Werte über den Zustand der Dichtungsleisten nur über direktes Anstecken eines Hand-Devices oder über eine SPS Vorort möglich
- Fehlende Daten zur Weiterentwicklung des Produkts



LÖSUNG

- Erleichterte Zuordnung der Werte auf die Realität durch Visualisierung der IoT Daten an einem virtuellen Modell der Dichtungsleiste
- Einfacher Zugriff auf den Zustand der Dichtleiste mit jedem Device
- Echtzeitbenachrichtigungen bei Überschreitung von individuell anpassbaren Tresholds
- Visualisierung des Verschleißes



Röchling

BRP ROTAX

Digitalisierung der Gewährleistungsabwicklung



AUSGANGSLAGE

- Komplexer, manueller Supportprozess
- Vielzahl an Rollen und Datenquellen in Prozess involviert
- Koordination über mehrere Standorte u. Kontinente notwendig
- Hohe Einarbeitungszeit und Fach-Knowhow erforderlich



LÖSUNG

- Warranty-Portal ermöglicht einfache System-übergreifende Datenerhebung
- Digitale u. einheitliche Führung durch den Prozess
- Auswertung von Problemzonen in Produktreihen u. Verbesserung der Produktentwicklung
- Aufgabenverteilung u. Nachvollziehbarkeit über den gesamten Support-Fall



After Sales-Support



Business Process Automation



User Experience

ROTAX Dashboard Do. 22.07.2021

New Claims **4** New Cases **12** Incomplete Claims **3**

MY CLAIMS [Show more](#)

DIVISION	MY	ENGINE	MILEAGE	ROOT CAUSE	CLAIM NR.	ASSIGNED	DATE	STATUS
GEARBOX	2017	1303 ACE SE6	35.000 km	Ratcheting damage	1034963947		26.07.21	New
GEARBOX	2017	1303 ACE SE6	35.000 km	Ratcheting damage	1034963947		26.07.21	New
GEARBOX	2017	1303 ACE SE6	35.000 km	Ratcheting damage	1034963947		26.07.21	Assigned

MY CASES [Show more](#)

Joachim Mustertechniker

Settings Log out

New Claim

1. CLAIM DATA 2. ANALYSIS 3. SUMMARY

ROOT CAUSE

Mechanic found / repaired the root cause

Tuning suspected

System

Root cause

Suspected human error

Manuf. defect / out of spec. part

REPORT AND IMAGES

engine_failure_020122.pdf

img14348.jpg

[Upload](#)

[Back](#) [Next](#)



PLASSER & THEURER

Geschäftsmodell Kundenportal



AUSGANGSLAGE


- Digitale Insellösungen im KundInnenkontakt
- Internationaler Wettbewerbsdruck im Ersatzteilgeschäft
- Wenig Kommunikation zwischen unterschiedlichen Stationen der Supply Chain
- Lange Reaktionszeiten, manuelles Zusammenstellen von Informationen




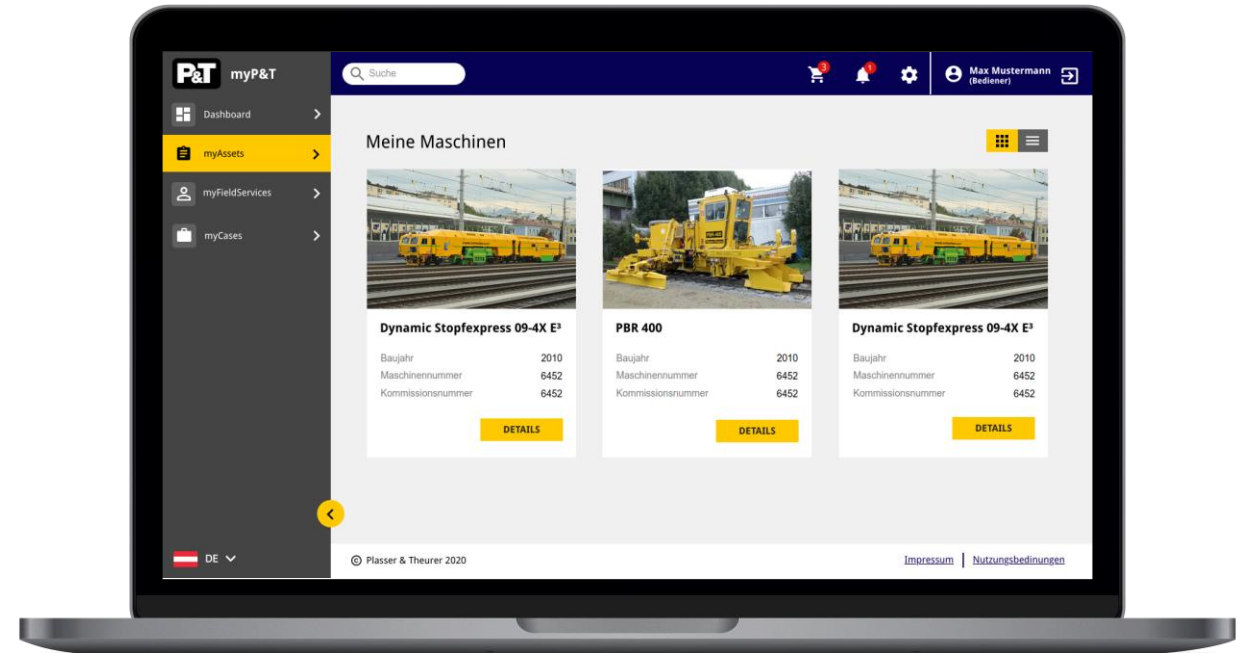
LÖSUNG

- Kundenportal als One-Stop-Shop
 - Übersicht über alle Maschinen
 - Auswahl von Ersatzteilen
 - Community mit Lerninhalten
 - Offene Bestellungen & Supportfälle
 - Support via Field-Service

 Digital Roadmap

 Customer Portal

 Konzeption



Plasser & Theurer

SO LÄUFT'S BEI UNS

Von der Idee zur Partnerschaft

1.

DIE ROADMAP

Von der Kundenidee zu den identifizierten Use-Cases und ersten Projekten

2.

DIE KONZEPTIONSPHASE

Die Konzeptionsphase für die ersten Themen

3.

DIE ERSTE PROJEKTUMSETZUNG

Die erste Projektumsetzung nach agiler Methodik >
Ergebnis: Minimum Viable Product

4.

STABILE UND SICHERE BETRIEBSFÜHRUNG

Inkl. Laufende Weiterentwicklung und Verbesserungen

5.

DAS ERGEBNIS

Unsere langfristige Digitalisierungspartnerschaft

BE
CURIOUS.
BE
GREAT.

Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit