

SOFTWARE AG UND CAPGEMINI

Connect Service Experience – IoT-Lösungen für vernetzte, intelligente Produkte



Wettbewerbsfähig durch exzellenten Service

Das Internet der Dinge (Internet of Things, IoT) verändert alles: Bis zum Jahr 2020 werden 50 Milliarden Geräte miteinander vernetzt sein. Immer mehr Produkte werden Sensoren enthalten, die dem Hersteller in Echtzeit Informationen über ihre Verwendung durch den Kunden liefern. Für Unternehmen ist das eine Chance, Ihre Produkte dynamisch an die Anforderungen des vernetzten Kunden anzupassen.

Die Welt des Internet der Dinge und der M2M-Kommunikation ermöglicht neue und innovative Geschäftsmodelle und Services. In Kooperation mit Software AG zeigt Capgemini, wie diese neuartigen und flexiblen Services realisiert werden.

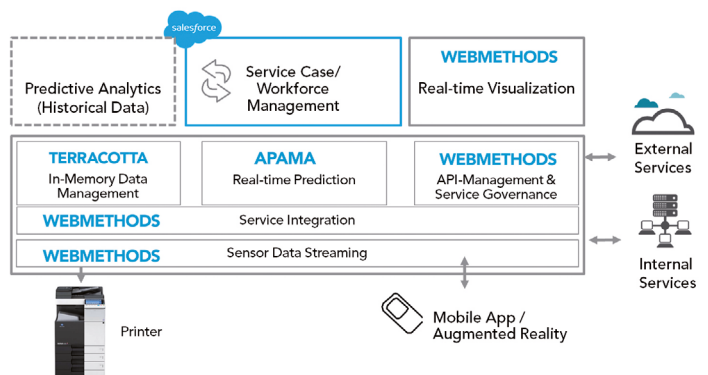
Schneller Einstieg, große Chancen

Erfahren Sie, wie Sie den Wandel von einem Produkt zu einem servicebasierten Geschäftsmodell durch flexible und differenzierende Feld-Service Prozesse aktiv gestalten. Capgemini Connected Service Experience kombiniert die bewährte Big-Data-Streaming-Technologie, die Hybrid Integration-Technologie der Software AG und die Service Lösung von Salesforce mit dem Digital Transformation Know-how von Capgemini. Diese Kombination ermöglicht es Ihnen in kürzester Zeit innovative Service Angebote zu realisieren.

Am Beispiel von digital angebundenen Druckern wird präsentiert, wie Zustand des Druckers, Verbrauch und Wartungszeitpunkte vorhergesagt und Fehler direkt gemeldet werden. Aufgrund dieser Informationen werden die Touren der Service-Mitarbeiter dynamisch geplant. Die Service-Mitarbeiter werden mit den relevanten Informationen versorgt und benötigte Ersatzteile im Vorfeld beschafft. Vor Ort werden die Mitarbeiter durch neue Technologien wie Augmented Reality unterstützt. Zukünftig wird der Service durch weitere innovative Technologien wie 3D-Drucker erweitert.

So funktioniert die Lösung

Die angeschlossenen Drucker senden permanent Informationen über Ihre Nutzung, den Zustand und mögliche Fehlerzustände. Diese Informationen werden in Echtzeit ausgewertet. Abhängig von den Werten werden zukünftige Wartungszeitpunkte prognostiziert. Anhand dieser Prognose werden Wartungsaufträge in der Salesforce Service Cloud angelegt, aktualisiert bzw. priorisiert.



Architectural Overview

Über Capgemini

Mit rund 145.000 Mitarbeitern in über 40 Ländern ist Capgemini einer der weltweit führenden Anbieter von Management- und IT-Beratung, Technologie-Services sowie Outsourcing-Dienstleistungen. Im Jahr 2014 betrug der Umsatz der Capgemini-Gruppe 10,573 Milliarden Euro. Gemeinsam mit seinen Kunden erstellt Capgemini Geschäfts- wie auch Technologie-lösungen, die passgenau auf die individuellen Anforderungen zugeschnitten sind. Auf der Grundlage seines weltweiten Liefermodells Rightshore® zeichnet sich Capgemini als multi-nationale Organisation durch seine besondere Art der Zusammenarbeit aus – die Collaborative Business Experience™. Erfahren Sie mehr unter www.de.capgemini.com.

Rightshore® ist eine eingetragene Marke von Capgemini

Bei der dynamischen Zuweisung von Aufträgen an den Techniker im Fehlerfall eines Druckers, kann diese Zuordnung anhand verschiedenster Parameter (Position des Technikers, Fähigkeiten, Verfügbarkeit eines benötigten Ersatzteils etc.) erfolgen. Auch diese Entscheidung wird in der Big-Data-Streaming Plattform der Software AG auf Basis aller verfügbaren Informationen getroffen.

Dem Techniker werden die Arbeitsaufträge dynamisch auf sein mobiles Endgerät geschickt und falls nötig aktualisiert. Vor Ort wird der Techniker durch innovative Augmented Reality Techniken bei der Lokalisierung des zu reparierenden Druckers sowie bei der eigentlichen Reparatur unterstützt.

Diese, in der Cloud betriebene Plattform, erlaubt es dem Service-Anbieter die Kosten für den Service zu minimieren und gleichzeitig die Qualität zu steigern sowie flexibel anzupassen. Durch die gesammelten Daten lassen sich zusätzlich die Drucker selbst optimieren, da Fehler im Produkt schneller erkannt werden und ein besseres Verständnis über die Nutzung des Druckers möglich ist.

Die Streaming-Analytics-Technologie der Software AG integriert, erfasst und analysiert die Daten von Produkten, die mit dem Internet der Dinge verknüpft sind, und kann darauf reagieren. Die Lösung kann On-Premise und in einer oder mehreren Cloud-Umgebungen ausgeführt werden. Dank führender Datenmanagement-Technologien ist die Plattform unbegrenzt skalierbar.

Mithilfe des zugrundeliegenden Frameworks können kundenspezifische Lösungen flexibel und schnell entwickelt werden – zu geringen Kosten und mit niedrigem Risiko. Über Analysefunktionen und Algorithmen in der Cloud, auf die digitale Sensoren und Geräte zugreifen können, werden Aktionen wie Prozessaktualisierungen, Reaktionen auf Ereignisse und die Steuerung von Maschinen implementiert.

Weitere Anwendungsfälle

Das Beispiel des optimierten Services für Hersteller von Druckern ist exemplarisch für den Wandel von Produkt zu Service basierten Geschäftsmodellen. In vielen Branchen wird es zunehmend schwieriger, sich durch technische (Hardware)-Innovationen vom Wettbewerb abzuheben.

Produktbezogene Zusatz-Services sind eine weitere Möglichkeit, sich vom Wettbewerb zu differenzieren und die Kunden langfristig zu binden. Zudem ist es möglich, neben dem einmaligen Umsatz durch den Produktverkauf einen kontinuierlichen Umsatz durch Services zu ermöglichen, bis hin zu Technology-as-a-Service Konzepten.

Connected Service Experience lässt sich auf alle Branchen anwenden, bei der vernetzte Produkte gewartet und durch einen entsprechenden Service veredelt werden. Hier nur einige Beispiele: Heizungsanlagen, Aufzüge, Energieerzeugung wie Gasturbinen und Blockheizkraftwerke und viele mehr.

Hauptvorteile

- Unterstützung beim Wandel von einem Produkt zu einem Service basierten Geschäftsmodell
- Proaktive Reaktion auf Ereignisse in Echtzeit dank unbegrenzter Skalierbarkeit von Daten und Geräten
- Besseres Verständnis von Kundenanforderungen und Antizipation von Markttrends
- Innovation und Erschließung neuer Umsatzchancen
- Schnellere Markteinführung dank bewährter Technologie und erfahrener IoT-Experten
- Fundierte, schnelle Entscheidungen
- Proaktive Problembehebung: Probleme verhindern, bevor sie auftreten
- Neugestaltung von Serviceleistungen zur Verbesserung der Customer-Experience
- Verlässliche Sicherheitsstandards, vom Datenschutz bis zum Schutz der Integrität Ihrer Geräte
- Permanentes Anpassen der Applikation um die Bedürfnissen der Kunden optimal zu bedienen

ABOUT SOFTWARE AG

Software AG offers the world's first Digital Business Platform. Recognized as a leader by the industry's top analyst firms, Software AG helps you combine existing systems on premises and in the cloud into a single platform to optimize your business and delight your customers. With Software AG, you can rapidly build and deploy digital business applications to exploit real-time market opportunities. Get maximum value from big data, make better decisions with streaming analytics, achieve more with the Internet of Things, and respond faster to shifting regulations and threats with intelligent governance, risk and compliance. The world's top brands trust Software AG to help them rapidly innovate, differentiate and win in the digital world. Learn more at www.SoftwareAG.com.

© 2015 Software AG. All rights reserved. Software AG and all Software AG products are either trademarks or registered trademarks of Software AG. Other product and company names mentioned herein may be the trademarks of their respective owners

SAG.CG.CSE_FS_Oct15

