



Net Zero Praxis Brunch

Emissionsoptimierung im Kundenservice

September 2022



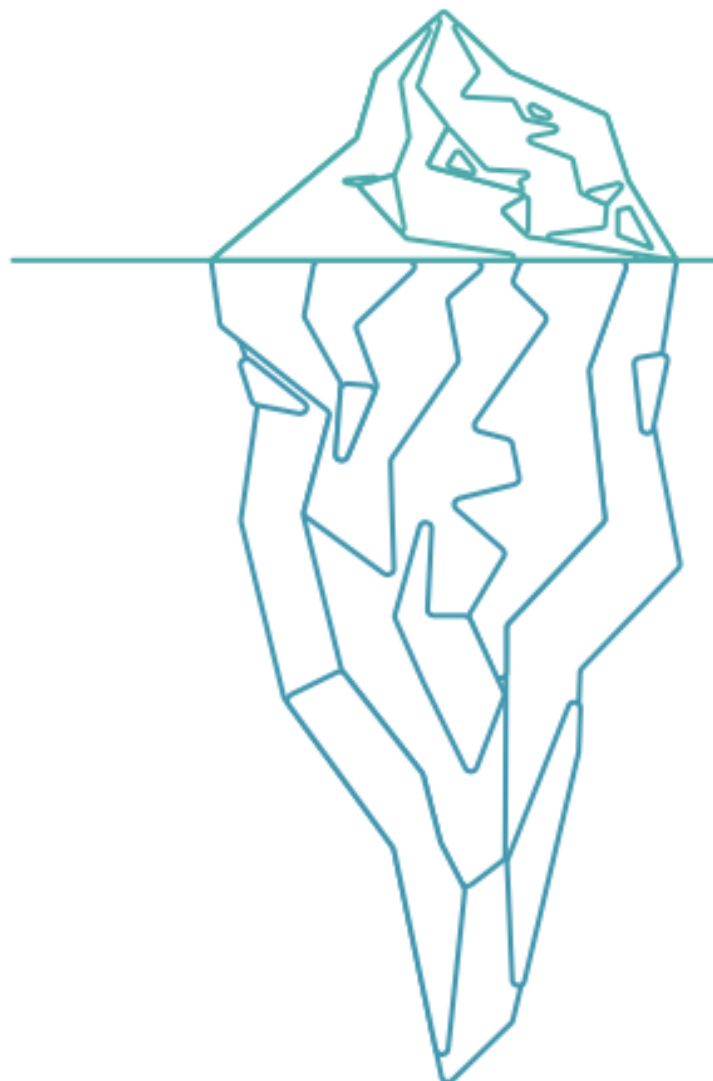
Content

- 01 Rolle von Kunden-/Fieldservice
- 02 Vorteile für Ihr Unternehmen
- 03 Möglichkeiten der CO2 Reduzierung
- 04 (Technische) Lösungen

Rolle von Kunden- /Fieldservice

Lebenszykluskosten im Service Management

Der Service trägt wesentlich zum Lebenszeitwert von Industrieanlagen bei und beeinflusst 80 Prozent der Lebenszykluskosten von Maschinen - mit einem Anteil von etwa 50 Prozent an den Energiekosten hat die Industrie einen großen Einfluss auf den weltweiten ökologischen Fußabdruck.¹



17%

Anschaffungskosten

Kauf der Ausstattung
Installation der Anlagen

83 %

Zukünftige Kosten

Energieverbrauch
Wartungsarbeiten
Anlagenbetrieb
Umweltkosten
Stillstandzeit

Anschaffungskosten + Zukünftige Kosten
= Lebenszykluskosten

Die Rolle von Service Management beim Klimawandel

Im Vergleich zum Energieerzeugungs- und Produktionssektor scheinen die CO₂ Emissionen des Außendienstsektors unbedeutend zu sein, aber sie dürfen keinesfalls ignoriert werden. Laut einer Statistik der Europäischen Union sind Fahrzeuge für 15 % der gesamten CO₂-Emissionen zuständig.²



Lastwagen & Lieferwagen

Die Emissionen im Verkehr nehmen stetig zu und werden sich bis 2050 verdoppeln. 12% der gesamten Verkehrsemissionen entstehen durch den Außendienst.³



Pariser Abkommen

Bemühungen zur Reduzierung der Kohlenstoffemissionen im Außendienst Sektor spielen daher eine Rolle, wenn es darum geht Österreich und anderen Staaten zu helfen, ihre Verpflichtungen aus dem Pariser Abkommen zu erfüllen.⁵



Fahrzeugflotte

Tatsächlich ist jedes Unternehmen, das eine Fahrzeugflotte betreibt dazu verpflichtet, die CO₂-Emissionen zu reduzieren – insbesondere da das EU-Parlament beschlossen hat, die Emissionen um bis zu 40 % zu senken, um das Ziel der 1,5°C-Obergrenze zu erreichen.⁴

Vorteile durch
Nachhaltigkeit



Vorteile für Ihr Unternehmen

Höhere Attraktivität für Kund:innen

Die Verbraucher wollen mit Anbietern zusammenarbeiten, die ihr Engagement für Nachhaltigkeit teilen, und sie werden einen höheren Preis für diese Dienstleistungen zahlen. Immer mehr Menschen werden nach Dienstleistern suchen, die in der Lage sind, ihre Häuser, Unternehmen oder Bauprojekte umweltfreundlicher zu gestalten.

Einstellung von talentierten Mitarbeiter:innen

Ähnlich wie die Verbraucher wollen auch die Mitarbeiter für Unternehmen arbeiten, die ihre Werte teilen. Wenn sich ein Außendienstanbieter nachweislich für Nachhaltigkeit einsetzt, wird er es leichter haben, talentierte Techniker zu gewinnen, auch solche mit gefragten Fähigkeiten.

Senkung der Betriebskosten

Der geringere Verbrauch von Ressourcen - Kraftstoff, Material usw. - im Außendienst führt zu niedrigeren Kosten für die Erbringung von Dienstleistungen. Einige grüne Initiativen können große Einsparungen bewirken, wie der Umstieg von Gas- auf Elektrofahrzeuge. Andere, wie die Einführung einer Software für das Außendienstmanagement, führen zu einer Vielzahl kleiner Verbesserungen, die in der Summe erhebliche Kosteneinsparungen bedeuten.

Bewältigung der wichtigsten Grundsätze

Die Philosophie der Nachhaltigkeit wird in den kommenden Jahren viele Aktivitäten und Initiativen leiten. Außendienstmitarbeiter, die sich diese Philosophie frühzeitig aneignen und die damit verbundenen Grundsätze beherrschen, heben sich vom Wettbewerb ab und positionieren sich für die Zukunft. Nachhaltigkeit wird in der Wirtschaft von morgen zweifellos eine wichtige Rolle spielen, und es kann nur hilfreich sein, sich frühzeitig darauf einzustellen.

Möglichkeiten der CO2 Reduzierung

Möglichkeiten der CO2 Reduzierung



EFFIZIENZ DER ANLAGEN

- Längere Nutzungsdauer der Anlagen
- Reduzierter Energieverbrauch
- Risikominimierung & Sicherheit

INTELLIGENTES TEILEMANAGEMENT


- Optimierung des Ersatzteilbestands senkt die Kraftstoffkosten
- Reduzierung teurer, ungeplanter Frachtkosten
- Bearbeitung von Auftragsrückständen nach Behebung des Fehlers

OPTIMIERTE ROUTENPLANUNG & REMOTE SERVICE

- Optimierung der Routen & des Kraftstoffverbrauchs
- Ferngesteuerte Techniker Einschätzung & Diagnostik
- Zunehmende Verbesserung beim ersten Besuch, weniger wiederholte Besuche

DIGITALISIERUNG DER DIENSTLEISTUNGSPROZESSE

- Papierreduzierung
- Einsparung von Tinte und Druckerpatronen senkt Materialkosten
- Senkung der Betriebskosten



(Technische)
Lösungen

Optimierung der Effizienz der Anlagen

Längere Lebensdauer von Anlagen - Dank technologischer Fortschritte und besserer Erkenntnisse über die vorausschauende Wartung werden die heutigen Industrieanlagen eine längere Lebensdauer haben. Die Zukunft ist gerätezentriert, mit einem Paradigmenwechsel hin zu einer längeren Lebensdauer, die dank genauerer Gerätedaten, geräteorientierter Geschäftsprozesse, besserer Servicehistorie und Einblicken in die Betriebsbedingungen möglich ist.



Implementierung

- Preventive Maintenance Tool

Wirkung - Nachhaltigkeit

- Weniger Stilllegungen
- Weniger Abfallmaterial

Wirkung - Allgemein

- Einsparen von Kosten
- Risikominimierung & Sicherheit

Optimierung der Ersatzteilidentifizierung und des Bestellprozesses

Ein detaillierter Überblick über Ihre gesamte Ausrüstung - grundlegenden Standortwissen über den Servicestatus bis hin zur Produktionsverfolgung in Echtzeit durch IoT-verbundene Sensoren (intelligente, vernetzte Produkte) - bietet eine viel bessere Chance, die Anforderungen beider Seiten zu erfüllen: der Service- und der Lieferkettenorganisation. Durch die Analyse von Geräte- und Servicedaten können Sie jetzt vorhersagen und eine Warnung erhalten, wenn ein Teil kaputt zu gehen droht. Dies sorgt nicht nur für eine höhere Verfügbarkeit der Anlagen und einen geringeren Ersatzteilbestand, sondern auch für eine Gewichtsreduzierung in den Transportern bei gleichzeitiger Senkung des Gesamtkraftstoffverbrauchs



Implementierung

- Service Cloud

Wirkung - Nachhaltigkeit

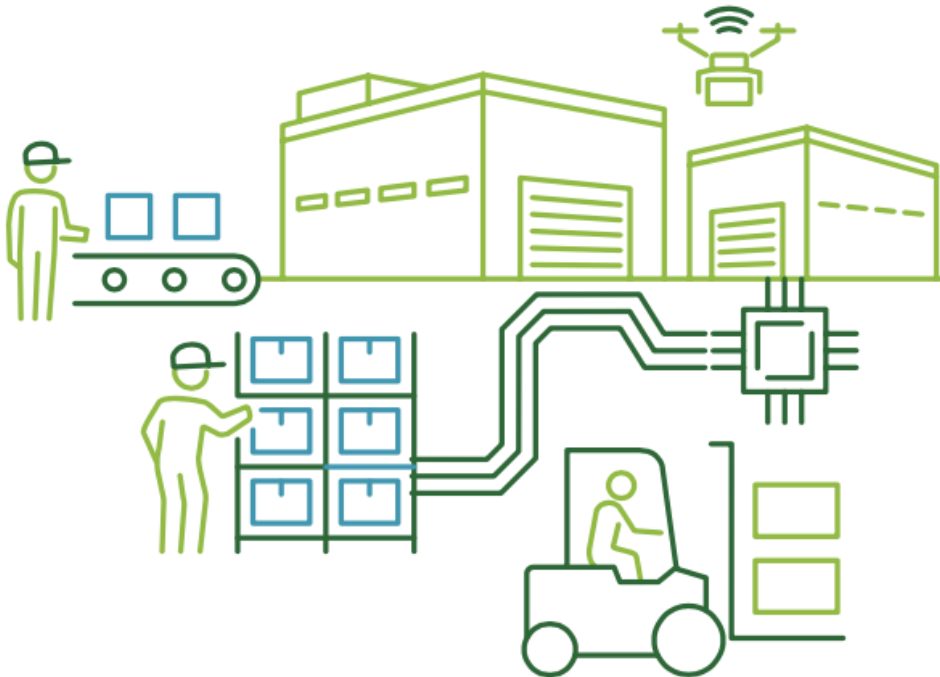
- Optimierung des Ersatzteilbestands senkt die Kraftstoffkosten aufgrund des geringeren Transports, Materialverbrauchs

Wirkung - Allgemein

- Reduzierung teurer, ungeplanter Frachtkosten

Optimierung der Routenplanung & Remote Service

Die Routenoptimierung stellt sicher, dass Ihr mobiler Mitarbeiter, ob Angestellter oder Auftragnehmer, mit den richtigen Fähigkeiten und Ersatzteilen immer die effizienteste Route nimmt. Echtzeit-Automatisierung hilft Ihnen bei der Skalierung, indem Sie schnell auf Notfälle und neue Anfragen reagieren. Dies spart Kraftstoff, reduziert Emissionen und begrenzt die Auswirkungen auf die Straße – ein Beitrag zur Nachhaltigkeit. Schneller vollständiger Remote-Service steigert die Kundenzufriedenheitswerte.



Implementierung

- Salesforce Maps
- Visual Remote Assistant Service

Wirkung - Nachhaltigkeit

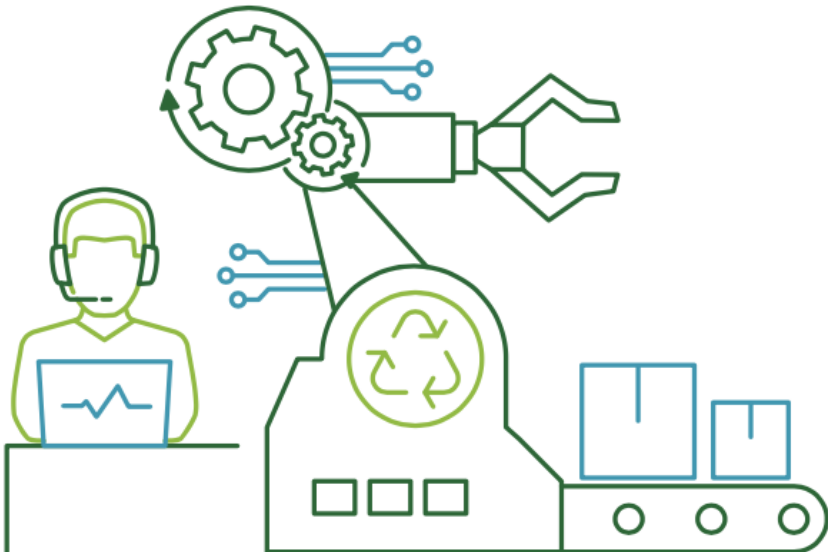
- Weniger Kraftstoffverbrauch

Wirkung - Allgemein

- Reduzierung der Reisekosten
- Kürzere Servicezeit und Steigerung der Erstlösungsrate
- Höhere Kundenzufriedenheit

Digitalisierung der Dienstleistungsprozesse

Digitale Arbeitsaufträge haben den Vorteil, dass sie im Gegensatz zu Formularen nicht verloren gehen und seltener falsch kategorisiert werden. Sie erleichtern Ihren Servicetechnikern außerdem die Auftragserledigung: Die digitalen Arbeitsaufträge bündeln alle erforderlichen Informationen über den Kunden, Sicherheitsmaßnahmen und Details zur Einsatzplanung. Werden Daten aktualisiert, bekommt der Techniker die Änderung in Echtzeit angezeigt. Ihre Techniker sind demnach immer informiert vor Ort. Bei Abschluss des Auftrags kann der Kunde direkt auf dem Mobilgerät Ihres Servicetechnikers unterschreiben. Das ist komfortabler, umweltfreundlicher und auch sicherer.



Implementierung

- Service Cloud

Wirkung - Nachhaltigkeit

- Einsparen von Tinte
- Reduzierung von Papier und Verpackungen

Wirkung - Allgemein

- Reiskostenvoranschläge & Arbeitsaufträge können elektronisch in Echtzeit erstellt werden
- Techniker können Bilder und Notizen mit mobilen Apps vor Ort erfassen und sie an die erstellten Arbeitsberichte anhängen

Deloitte.
Digital