

axians

NEO Suite

Riešenie pre váš komplexný servisný proces

Vyskúšajte novú generáciu nástrojov
pre správu služieb v teréne
(Field Service Management)



www.neo-suite.de

VINCI 
ENERGIES

MAJTE VŠETKO POD KONTROLOU

Do služieb zákazníkom a údržby je zapojených množstvo zainteresovaných strán, ktoré navzájom komunikujú a vymieňajú si informácie. Akékoľvek rozhrania môžu viesť k stratám spôsobeným trecími plochami a akákoľvek zmena formátu predstavuje riziko oneskorenia v procesnom reťazci.

Ak technik v teréne nemá správne informácie, môže to mať negatívny vplyv na mieru úspešnosti prvej opravy. Ak plánovač nemá prístup k správam a informáciám o servisných službách v reálnom čase, môže to mať za následok značné oneskorenia. Ak zákazník nahlási problém a na odpoveď musí čakať niekoľko dní, bude nespokojný a v najhoršom prípade môže prejsť ku konkurencii.

Skončujte s takýmito scenármi! Balík NEO Suite pokrýva celý komplexný servisný proces, a to bez zmeny formátu. Riešenie pre 360° správu služieb spája všetky zainteresované strany vrátane zákazníkov, plánovačov, technikov, subdodávateľov a strojov.



5 MODULOV PRE 360° SPRÁVU SLUŽIEB



Vytvorený pre vašich zákazníkov

Vaši zákazníci očakávajú, že vás budú môcť kontaktovať 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Vďaka nášmu modulu NEO Service Portal môžete promptne reagovať bez toho, aby vám vznikli ďalšie náklady, a zvýšiť tak vernosť zákazníkov.



Vytvorený pre servisných manažérov

Nízka miera úspešnosti prvej opravy spôsobuje zbytočné náklady. Virtuálna podpora na mieste pre technikov a zákazníkov zaručuje potrebné odborné znalosti za každých okolností.



Vytvorený pre technikov

Vaši technici potrebujú mať k dispozícii všetky servisné údaje, údaje o zákazníkoch a strojoch. Náš digitálny asistent poskytuje informácie v reálnom čase a umožňuje priamy prístup do systému SAP online aj offline.



NEO Suite



Vytvorený pre plánovačov

Neoceniteľný pomocník pre efektívne plánovanie zdrojov: prehľad o všetkých detailoch servisu v reálnom čase. Poskytnite svojim plánovačom grafické schémy a konzistentnú komunikáciu s technikmi na cestách.



Vytvorený pre vedúcich údržby

Prestože stroje sú pre servisných manažérov najhorším možným scenárom. Vďaka prediktívnej údržbe môžete včas rozpoznať anomálie a zabezpečiť vysokú dostupnosť systémov.



INTEGRÁCIA PROCESOV SAP

Hĺbková integrácia balíka NEO Suite do prostredia SAP zabezpečuje bezproblémové servisné procesy bez nadbytočnosti. To znamená, že môžete dosiahnuť vynikajúcu kvalitu údajov a dobu synchronizácie skrátiť na minimum.



Aplikácia pre všetky služby NEO Mobile Suite

Vytvorená pre servisných technikov a technikov údržby

Náš balík NEO Mobile Suite poskytuje vašim technikom mobilné riešenie, ktoré zabezpečuje neustály prehľad o všetkých údajoch o zákazníkoch, objednávkach a strojoch a umožňuje im zaznamenávať spätnú väzbu do systému SAP v reálnom čase.

- ▶ Všetky servisné informácie je možné vyhľadávať pomocou hlasového ovládania.
- ▶ Dostanú návrhy na optimálnu trasu do miesta servisného zásahu a môžu sa dozvedieť informácie o počasi v mieste, kam sa chystajú.
- ▶ Navrhnete si vlastný systém správy náhradných dielov inteligentne pomocou automatického rozpoznávania obrázkov a automatických dotazov na skladové zásoby.
- ▶ Priamy prístup do systému SAP znižuje chybovosť prenosu údajov.

Viac ako 30 000 mobilných technikov na celom svete denne používa balík NEO Mobile Suite




„Balík NEO Mobile Suite mi výrazne uľahčuje každodennú prácu. Na zákazníckej stránke si môžeme prezerať naše skladové zásoby a rezervovať alebo doobjednať náhradné diely jediným stlačením tlačidla – to je funkcia, bez ktorej sa už nikdy nechcem zaobísť.“

Benedikt Dezulian
elektrotechnik, FairNetz GmbH


NEO Mobile Suite

Digitálny asistent pre technikov



-  **Flexibilné plánovanie vďaka priamej komunikácii**
Ak sa plány v krátkom čase zmenia, technik dostane push oznámenie. Táto funkcia zabezpečuje priame spojenie medzi plánovačom a technikom a umožňuje flexibilne prispôbovať proces servisu alebo údržby.
-  **Jednoduché používanie prostredníctvom SAP Fiori**
Okrem skrátenia servisných časov a optimalizácie správy materiálu môžu technici využívať aj jednoduché a rýchle používanie balíka NEO Mobile Suite prostredníctvom prispôsobiteľného používateľského rozhrania založeného na SAP Fiori.
-  **Technológia v kocke**
Balík NEO Mobile Suite je založený na najnovšej platforme SAP Cloud Platform. Táto platforma poskytuje cestu k SAP S/4HANA vrátane servisného jadra, pričom bola špeciálne vyvinutá pre používateľov SAP ERP, CS/PM a SAP CRM 7.0 (služby). Balík NEO Mobile Suite je založený na používateľskom rozhraní kompatibilnom so SAP Fiori, ľahko sa používa a podporuje všetky triedy koncových zariadení a operačných systémov vrátane online, offline a hybridných systémov.



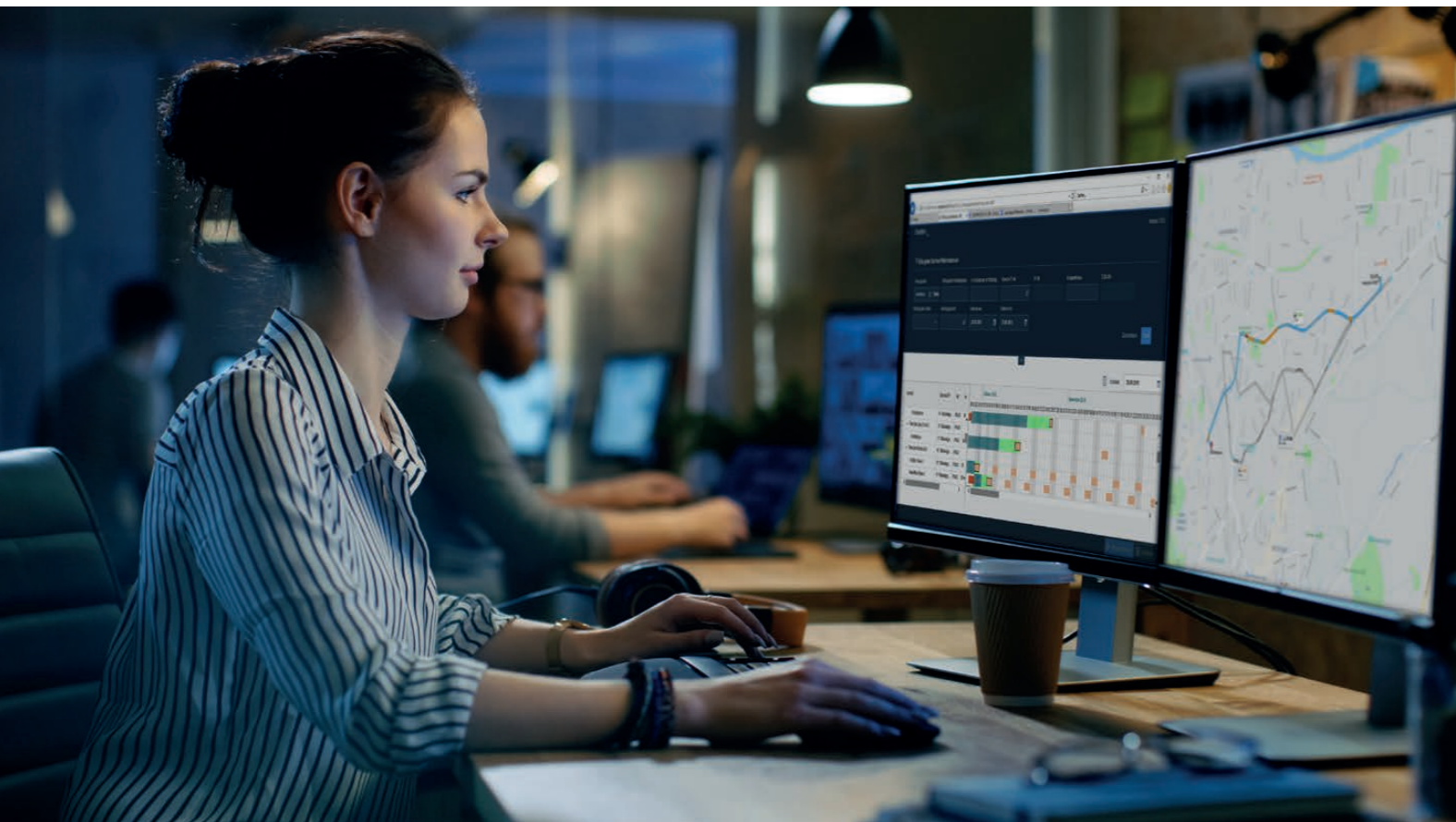
 **Integrácia inovatívnych technológií**
Balík NEO Mobile Suite integruje inteligentné technológie, ako sú inteligentné hlasové ovládanie, rozšírená realita a rozpoznávanie obrazu. Používateľovi sa tak oplatí využívať výhody digitalizácie.

Vyššia efektívnosť plánovania

Vytvorený pre plánovačov






Medzi najdôležitejšie požiadavky na plánovanie patrí krátka priepustnosť, presnosť termínov a nízka úroveň skladových zásob. Čím zložitejšie sú procesy servisu a údržby, tým viac faktorov vstupuje do modernej správy vozového parku. Pre plánovačov je čoraz ťažšie udržať si prehľad, najmä pri zákazkách s použitím malých dielov.

- ▶ Vďaka modulu NEO Schedule je plánovanie bezproblémové a prehľadné.
- ▶ Grafický diagram zobrazuje všetky servisné údaje v reálnom čase.
- ▶ Intuitívne ovládacie prvky uľahčujú proces plánovania.
- ▶ **Jedinečný režim viacerých monitorov:** Údaje o oznámeniach, zobrazenie mapy, grafy GANTT atď. sa zobrazujú na viacerých obrazovkách súčasne a objednávky možno presúvať myšou.



NEO Schedule

Správne zdroje na správnom mieste a v správnom čase

-  **Optimalizujte mieru úspešnosti prvej opravy až o 50 %**
Miera úspešnosti prvej opravy je najdôležitejším kľúčovým ukazovateľom výkonnosti (KPI) v odvetví servisných služieb. Na jej zvýšenie ponúka modul NEO Schedule návrhy najvhodnejších riešení na základe kvalifikácie technikov, vzdialenosti od pracoviska, dopravných údajov a ďalších údajov. Inteligentné prepojenie zdrojov zároveň zabezpečuje automatizované plánovanie ďalších materiálov.
-  **Komunikácia a koordinácia sú možné kedykoľvek**
Vďaka dostupným údajom v reálnom čase a intuitívnemu plánovaniu v teréne môže plánovač pružne reagovať na nečakané udalosti. V kombinácii s naším modulom NEO Mobile Suite (NMS) môžu komunikovať s technikom na ceste prostredníctvom push oznámení alebo integrácie hovorov.
-  **Jednoduchá integrácia subdodávateľov**
Systémy rolí umožňujú integráciu subdodávateľov do modulu NEO Schedule, čo umožňuje, aby plánovanie pre technikov vykonával partner. Všetky údaje sa zaznamenávajú centrálné v systéme SAP.
-  **Informačný panel: prehľadné zobrazenie dôležitých ukazovateľov**
NEO Schedule zaznamenáva všetky dôležité kľúčové ukazovatele výkonnosti (KPI), ako je napríklad pracovné zaťaženie každého zamestnanca alebo tímu, presnosť termínov pri oneskorených objednávkach, upozornenia atď., a zobrazuje ich na informačných paneloch.
-  **Technológia v kocke**
Ako partner SAP pracujeme priamo na dátovom modeli SAP, a to buď ERP S/4, alebo ECC PM/CS. Vďaka presunutiu výkonu počítača do zázemia a použitiu databázy v pamäti, čo umožňuje zaznamenávať údaje priamo do pracovnej pamäte, dokážeme maximalizovať výkon. Doba synchronizácie sa tak skraca na sekundy.



„Intuitívne ovládanie a návrhy najvhodnejších riešení výrazne urýchľujú a zjednodušujú moje procesy plánovania.“

Vyššia dostupnosť strojov pri nižších nákladoch

Vytvorený pre vedúcich údržby

Možnosť zhromažďovania a vyhodnocovania neobmedzeného množstva údajov o strojoch teraz tvorí základ scenárov prediktívnej údržby. S modulom NEO Predict môžete znížiť náklady na údržbu a ponúknuť vašim zákazníkom vynikajúcu kvalitu servisných služieb.

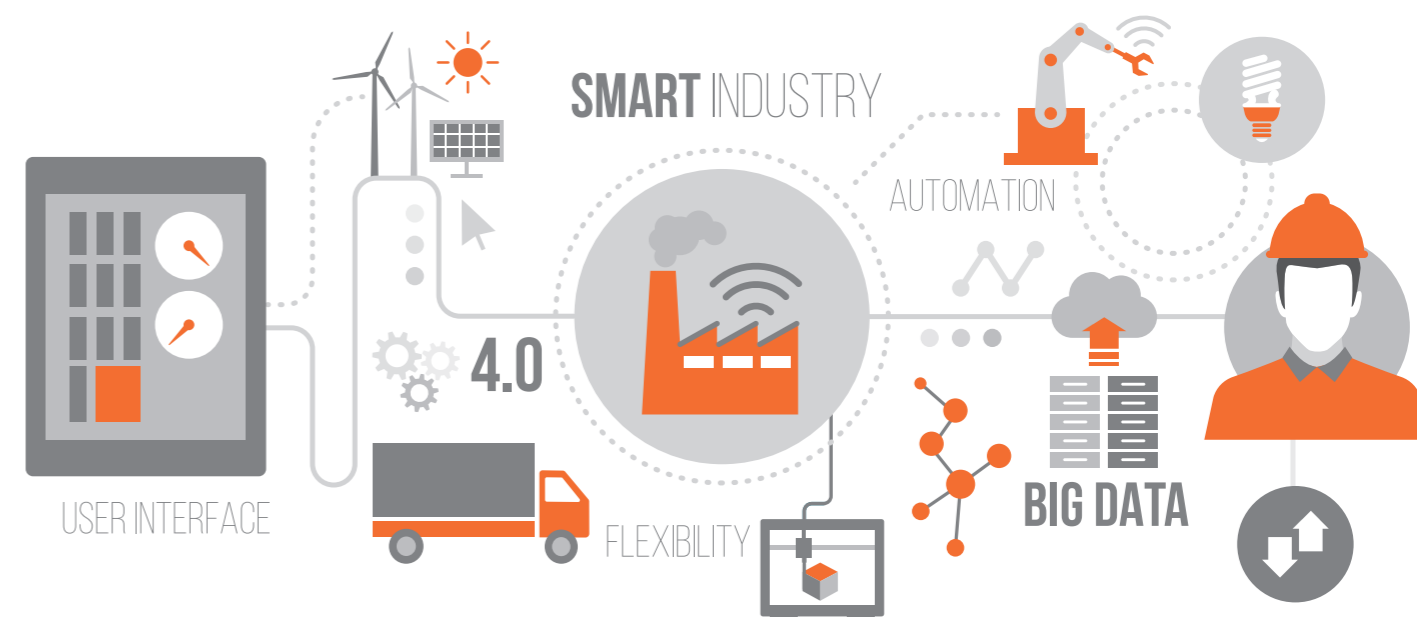
- ▶ Inteligentný priemyselný rámec umožňuje analyzovať všetky zhromaždené údaje o strojoch.
- ▶ Zistia sa anomálie a v systéme SAP sa automaticky vytvoria príslušné oznámenia.
- ▶ Predĺžte životnosť svojich strojov a rozpoznajte odchýlky skôr, ako sa vyskytnú poruchy.

„Vďaka prediktívnym opatreniam sa moje náklady znížili na zlomok pôvodných.“

NEO Predict

Včasné odhaľovanie anomálií a predchádzanie odstávkam strojov

- Viac ako len údaje zo snímačov**
Naše komponenty internetu vecí (IoT) kombinujú všetky druhy snímačov, hardvérových komponentov, procesných krokov a ľudskej interakcie, vrátane video analýzy. NEO Predict môže údaje automaticky a inteligentne začleniť do procesného reťazca na základe štandardných alebo používateľom definovaných pravidiel. Integrovať možno aj obchodných partnerov a subdodávateľov.
- Zjednodušené plánovanie údržby vďaka dlhodobým plánom**
Prediktívne riešenie anomálií umožňuje spoločnostiam minimalizovať akútne chybové hlásenia vo vlastnej údržbe alebo pri poskytovaní servisných služieb zákazníkom. To znamená, že môžu výrazne znížiť celkové prevádzkové náklady.
- Integrácia do balíka NEO Suite**
Správy zaznamenané v module NEO Predict sa následne začlenia priamo do modulu NEO Schedule. Objednávka údržby sa naplánuje a oznámi servisnému technikovi prostredníctvom mobilného riešenia NEO Mobile Suite a potom sa sprístupní na ďalšie spracovanie.
- Technológia v kocke**
S naším systémom Axians Smart Industry Framework dokážeme spojiť všetky relevantné informácie z rôznych procesov, strojov a snímačov do jedného centrálného systému. Výsledná obchodná logika interpretuje údaje a spúšťa oznámenia. Tie sa riadia logikou definovania špecifickou pre zákazníka, ktorá je plne integrovaná do pracovného postupu SAP. Ako silný partner SAP používame most NEO Bridge ako priame rozhranie so systémom SAP. Vytvárajú sa správy, ktoré je možné následne koordinovať a spracovať.



Virtuálna podpora na mieste pre technikov a zákazníkov

Vytvorený pre servisných manažérov

Nedostatočná kvalifikácia technikov patrí medzi najdôležitejšie príčiny nízkej miery úspešnosti prvých opráv. Vzhľadom na rastúcu zložitosť procesov súvisiacich so strojmi založenými na internete vecí (IoT) to nie je prekvapujúce. S našim modulom NEO Expert Service sa postaráme o to, aby ste mali na mieste k dispozícii správne odborné znalosti a objednávky mohli byť spracované rýchlo a spoľahlivo.

- Spracujte objednávky v krátkom čase a zvýšte produktivitu svojho servisného tímu.
- Využívajte odborné znalosti na zlepšenie kvality servisných služieb a zvýšenie spokojnosti zákazníkov.
- NEO Expert Service vám dokonca môže poskytnúť podporu aj vo výrobných závodoch v zahraničí. Ušetríte tak čas a náklady na cestovanie.
- Vaša dokumentácia je 100 % chránená proti neoprávnenej manipulácii.

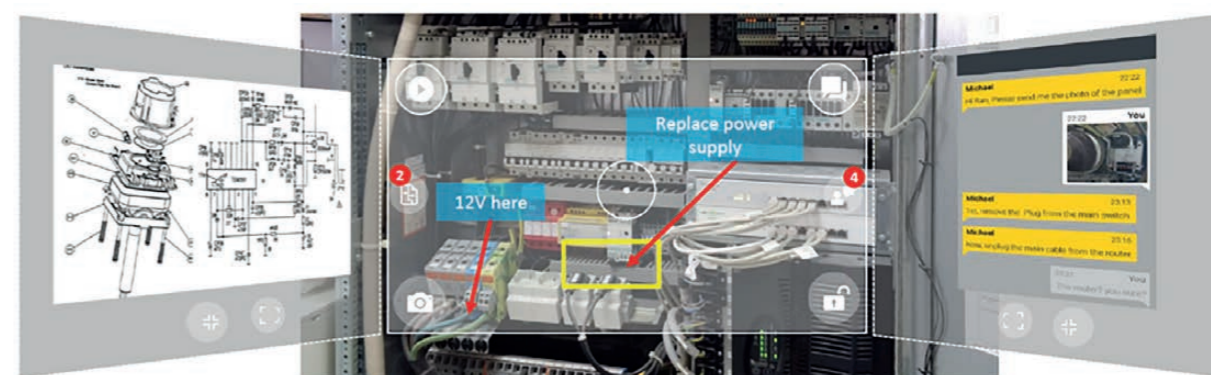
„V dobe, keď je nedostatok kvalifikovaných pracovníkov, je riešenie založené na rozšírenom servise neoceniteľným prínosom. Aj neskúsený technik tak môže vykonávať zložité opravy.“

NEO Expert Service

Zlepšite mieru úspešnosti prvej opravy pomocou rozšírenej reality a vzdialeného servisu



- Odborné znalosti na cestách**
S modulom NEO Expert Service môžete svojim technikom poskytnúť digitálneho asistenta. Príručky, technická dokumentácia a schémy zapojenia sa premietajú priamo na stroj pomocou špeciálnych dátových okuliarov. Na komunikáciu s odborníkmi v ústredí môžu využívať aj zabudované funkcie chatu a videa.
- Individuálna podpora v akomkoľvek jazyku**
V prípade výrobných závodov v zahraničí možno naše riešenie skombinovať s prekladateľským softvérom, ktorý umožňuje preklad chatových záznamov v reálnom čase. Vďaka tomu dokážeme poskytnúť technikom v zahraničí potrebnú pomoc bez časového oneskorenia.
- Šetrí náklady a sprostredkúva odborné znalosti**
Modul NEO Expert Service umožňuje nahrávať servisné videá z pohľadu prvej osoby a sprístupniť ich všetkým zamestnancom vo vedomostnej základni.
- 0,93 % menej chýb s modulom NEO Expert Service**
Chyby minimalizujeme pomocou automatických upozornení v obzvlášť rizikových fázach. Technici môžu starostlivo skontrolovať, čo robia, skôr než dôjde ku katastrofe.



Vernosť zákazníkov 24 hodín denne

Vytvorený pre vašich zákazníkov








V súčasnosti je čoraz ťažšie držať krok s konkurenciou len prostredníctvom predaja výrobkov. Výrobné spoločnosti sú preto čoraz viac závislé od digitálnych služieb. Ako je však možné nebyť zahltený otázkami zákazníkov? Používanie samoobslužných portálov zapája zákazníkov a dokonca znižuje náklady spoločnosti.

- ▶ Pomocou modulu NEO Service Portal môžete zefektívniť svoje servisné procesy a znížiť náklady.
- ▶ V súčasnosti je orientácia na služby pre spoločnosti nevyhnutnosťou. Zákazníci preto očakávajú rýchle odpovede na svoje otázky. Pomôcť môžu aj chatovacie roboty a ďalšie komunikačné nástroje na servisnom portáli.
- ▶ Vaši zákazníci potrebujú rýchlosť. Pomocou samoobslužného portálu môžete svojim zákazníkom poskytnúť nepretržitý prístup ku všetkým dôležitým informáciám.
- ▶ Samoobsluha odbremení váš tím, pretože všetky údaje sú zákazníkom k dispozícii na požiadanie a online, vďaka čomu môžu zákazníci sami nahlasovať svoje chyby.

„Vždy vidím všetky informácie, ktoré sú pre mňa dôležité, takže môžem reagovať oveľa rýchlejšie.“

NEO Service Portal

Ďalšie spôsoby, ako posilniť vzťahy so zákazníkmi

-  **Viac ako 50 rozhraní pre vaše firemné aplikácie**
Náš modul NEO Service Portal má viac ako 50 preddefinovaných rozhraní so systémom SAP a inými systémami. Všetky procesy súvisiace so servisom sú pokryté nielen interne, ale aplikácie a informácie špecifické pre zákazníka, ako sú technická podpora, návody na obsluhu a záručné lehoty, je možné poskytovať aj externe.
-  **Individuálne nastaviteľné rozhranie pre zákazníkov**
Jednoduchosť používania je rozhodujúca pre úspech alebo neúspech samoobslužných portálov. Náš modul NEO Service Portal je založený na rozhraní SAP Fiori a poskytuje prispôsobiteľný front end a vysokú úroveň používateľskej prívetivosti.
-  **Integrované servisné procesy bez zmeny formátu**
Zahŕňa rôzne moduly. Ak zákazník vytvorí žiadamku, správa sa spustí priamo v systéme SAP. Tým sa vygeneruje objednávka naplánovaná kompletistom objednávok a technikom. Údaje použité v teréne sa následne premietnu do súkromných analýz.
-  **Efekt Amazonu na vašom servisnom portáli**
Na portáli NEO Service Portal môžete ponúkať automatické možnosti krížového predaja a upsellingu. Vďaka návrhom v štýle „toto by vás tiež mohlo zaujímať“ nepremeškáte žiadnu príležitosť na predaj.
-  **Odkazy na sociálne médiá na prilákanie nových zákazníkov**
V sektore B2C to nie je žiadna novinka: každý, kto nakupuje online, sa so svojou skúsenosťou môže podeliť s kontaktmi na sociálnych sieťach. NEO Service Portal prináša tento trend do sektora B2B.
-  **Personalizujte svoje marketingové kampane**
Informácie špecifické pre zákazníkov na servisnom portáli zvyšujú úspešnosť vašich marketingových kampaní. Správy môžu byť cieľené na základe záujmov alebo kontaktov.
-  **Technológia v pozadí**
Náš modul NEO Service Portal je založený na portálových službách platformy SAP Cloud Platform. Máme priamy prístup k údajom SAP prostredníctvom mosta NEO, nášho mosta ODATA PM/CS pre ECC 6.0 a S/4. To znamená, že sa nemusíte obávať nadbytočnosti. Dotazy možno prepojiť priamo so systémom SAP na servisnom portáli, aby sa skrátil čas odozvy.



NEO SUITE: 6 VÝHOD V SKRATKE

Balík NEO Suite nie je nové riešenie, ktorému by ste museli prispôbiť svoje procesy. Je to rozšírená pracovná plocha, ktorú je možné bezproblémovo integrovať do vášho procesného reťazca.



LEPŠIA MIERA ÚSPĚŠNOSTI PRVEJ OPRAVY

Či už ide o komunikáciu v reálnom čase medzi rôznymi zainteresovanými stranami, automatizovanú koordináciu vhodných technikov alebo rozšírenú realitu podporovanú modulom Expert Service, balík NEO Suite poskytuje množstvo funkcií a vlastností, ktoré umožňujú minimalizovať servisné náklady a optimalizovať mieru úspešnosti prvej opravy, čo je jeden z vašich najdôležitejších ukazovateľov.



INTUITÍVNE POUŽÍVATEĽSKÉ PROSTREDIE (UX)

Naše aplikácie boli navrhnuté na základe rozhrania SAP Fiori. Koncept dizajnu SAP Fiori získal ocenenie „Red Dot Design Award“ za intuitívne používateľské prostredie. Zamestnanci tak majú rýchlejší prístup kaplikáciám NEO Suite, čo im umožňuje rýchlejšie konať. Tým sa zvýši vaša produktivita.



NEPORAZITEĽNOSŤ V POROVNANÍ S KONKURENCIOU

Analýza a automatické mechanizmy založené na internete vecí (IoT), rozpoznávanie obrazu, hlasové ovládanie, rozšírená realita – digitálna revolúcia so sebou prináša celý rad technických noviniek, ktoré vám umožnia výrazne zrýchliť a zjednodušiť vaše servisné procesy. Balík NEO Suite vám umožní držať krok s digitalizáciou a integrovať nové technológie do vášho procesného reťazca.



SILNÉ VZŤAHY SO ZÁKAZNÍKMI

Modul NEO Service Portal umožňuje vašim zákazníkom komunikovať s vami 24 hodín denne, 7 dní v týždni a tiež vám dáva možnosť poskytovať zákazníkom informácie nepretržite, napríklad pri zavádzaní nových produktov alebo kampaní. Samoobslužné funkcie a chatovacie roboty znižujú náklady na servisné služby a posilňujú vernosť zákazníkov.



MAXIMÁLNY VÝKON

Už vás nebaví pozeráť na ukazovateľ priebehu synchronizácie servisných údajov so systémom ERP? Presunutie výkonu počítača do zázemia a použitie databázy v pamäti znamená, že v balíku NEO Suite nie sú žiadne nadbytočné údaje. Výsledkom je synchronizácia v priebehu niekoľkých sekúnd a maximalizácia výkonu.



BEZPROBLÉMOVÁ INTEGRÁCIA

Náš most NEO Bridge funguje ako priame rozhranie so systémom SAP. Hĺbková integrácia do prostredia SAP umožňuje plynulý procesný reťazec a servisné procesy bez nadbytočných údajov. Všetky moduly balíka NEO Suite sú prepojené prostredníctvom mostu NEO Bridge a poskytujú skutočný 360° proces správy služieb bez zmeny formátu.

NEO SUITE – PRODUKT SPOLOČNOSTI AXIANS

Skupina spoločností Axians v Nemecku je súčasťou globálnej siete značky VINCI Energies pre IT riešenia. So svojím integrovaným IT portfóliom skupina podporuje spoločnosti, rady a verejné orgány, prevádzkovateľov sietí a poskytovateľov služieb pri modernizácii ich digitálnej infraštruktúry a riešení. V štyroch odvetviach – IT infraštruktúra, internet vecí (IoT) a analytika, telekomunikácie a dopravníctvo a verejný softvér – pracujú konzultanti, vývojári a technici na zlepšovaní života ľudí prostredníctvom rozširovania širokopásmovej infraštruktúry, cloudu a dátových centier, kybernetickej bezpečnosti, podnikových sietí, platforiem IoT a špičkového softvéru pre odpadové hospodárstvo, priemysel hromadného tovaru, mobilné služby a verejnú správu.

Spoločnosti skupiny Axians v Nemecku

ATHOS Unternehmensberatung, Axians eWaste, Axians GA Netztechnik, Axians IKVS, Axians Industrial Applications & Services, Axians Infoma, Axians IT Security, Axians IT Solutions, Axians NEO Solutions & Technology, Axians Networks & Solutions, Duality, Lynx-Consulting, petersen + co

Obrat 553
miliónov EUR
(2018)

1 968
zamestnancov

Zastúpenie
v 28 mestách

„Skupina Axians je popredným partnerom pre 360° IT v Nemecku. Plánujeme, implementujeme a prevádzkujeme riešenia šité na mieru s cieľom zabezpečiť dlhodobý úspech našich zákazníkov v digitálnej ére.“

Jacques Diaz, generálny riaditeľ spoločnosti Axians Deutschland

www.axians.com

Hlavné oblasti odbornosti skupiny Axians v Nemecku





Navštívte nás na stránke

www.neo-suite.de

02/2020

axians

Axians NEO Solutions & Technology GmbH · Günther-Wagner-Allee 7 · 30177 Hannover

Tel.: +49 511 123549-0 · Fax: +49 511 123549-49 · E-Mail: info-neo@axians.de

www.axians.de