

«Dank dem globalen Ausbau unserer Services und der Digitalisierung unserer Prozesse werden wir unseren Kunden künftig ein noch attraktiveres Angebot liefern können.»

**Andy Bremer, Vice President
Service Yxlon Hamburg**



Andy Bremer, VP Service; Petra Strecker, Team Leader Field Service Administration; Marco Scheurer, Senior Service Technician; Martin Müller, Director Service Design, Project Manager; ohne Abbildung: Tom Kovacs, Team Leader Spares & Repair

X-Ray Systems digitalisiert Services

Smarter Einstieg in Smart Services.

X-Ray Systems hat sich im Kundenservice hohe Ziele gesetzt. Mit neuen digitalen Angeboten und Prozessen will die Division ihre Kunden effizienter und effektiver bedienen und so den Umsatz im Service in den nächsten fünf Jahren verdoppeln.

Das kreative Projektteam um Martin Müller ist hochmotiviert unterwegs. Es verantwortet den geplanten Ausbau digitaler Services unter der Marke Yxlon. 2019 hat das Team ein neues Service-CRM global ausgerollt, so erfolgreich, dass der CRM-Hersteller Yxlon als Referenzkunden nominierte. «Wir brechen gerade in eine neue Ära der Serviceleistungen auf. Wir wissen, dass wir genau das Richtige für unsere Kunden und das Unternehmen tun. Das beflügelt und motiviert uns, neben dem Tagesgeschäft die Extrameile zu gehen», so Martin Müller, Leiter des Projekts. Das ausgewählte CRM erlaubt es dem Projektteam, Anforderungen der Fachabteilungen agil und rasch umzusetzen. So gelang es, zusätzliche Funktionalitäten über die ursprünglichen Anforderungen hinaus zu realisieren. Bereits nach Abschluss der ersten Phase kann Yxlon Störungen beim Kunden besser und schneller lösen helfen und wertvolle Daten über die Stabilität der Systeme erfassen. Als Nächstes digitalisiert das Team die Serviceprozesse im Feld. Dazu werden sogenannte Digital Twins, also digitale Kopien der Systeme, kreiert. Diese werden die Arbeit der Serviceteams erheblich vereinfachen. Denn sie schaffen die Grundlage für vorausschauende Wartung, um Störungen zu vermeiden und die Verfügbarkeit der Anlagen beim Kunden zu erhöhen.