

DIGITALE KUNDENBEZIEHUNG

Der Maschinenbauer verliert den Kunden – und merkt es nicht.

Warum digitale Kundennähe künftig wichtiger wird als Maschinen – und welche Rolle sichere Kollaboration dabei spielt.

Thorsten Bruchhäuser | CSO | symmedia
all about automation Düsseldorf



Die Maschine steht beim Kunden. Aber wer besitzt die digitale Kundenbeziehung?

Der physische Footprint garantiert längst keinen digitalen Zugang mehr.

Klassische OEM-Logik

-  Maschine verkaufen
-  Inbetriebnahme
-  Service bei Störung
-  Ersatzteile
-  Nächster Verkauf



Maschine beim Kunden

Digitale Realität

-  ERP / MES
-  Condition Monitoring
-  Remote Access
-  IIoT / Cloud
-  Komponentenplattformen
-  AI / Analytics
-  Serviceplattformen
-  AAS / Datenräume

„Wer den digitalen Zugang zum Betreiber verliert, verliert langfristig mehr als einen Serviceauftrag.“

Die Kundenbeziehung verlagert sich in den Lifecycle

Der Maschinenverkauf startet die Kundenbeziehung – Er sichert sie nicht mehr



FRÜHER:

Machine Relationship

HEUTE:

Lifecycle Relationship

Verfügbarkeit

Transparenz

Schnelle Problemlösung

Maschinendaten

Digitale Services

Integration

Kontinuierliche Optimierung

Zusammenarbeit mit Experten

„Der Wettbewerb endet nicht mit der Maschinenabnahme. Dort beginnt er neu.“

Zwischen Maschinenverkauf und nächstem Servicefall entsteht digitale Distanz.

Gerade im störungsfreien Betrieb entscheiden sich Sichtbarkeit und Bindung.



„Wer nur dann beim Kunden sichtbar wird, wenn die Maschine steht, ist zu spät.“

Der Betreiber denkt nicht in Herstellergrenzen

Der Shopfloor ist ein Ökosystem – und Service muss über Unternehmensgrenzen funktionieren.



Der Betreiber will keine:

- ❌ 10 Portale
- ❌ 10 Logins
- ❌ 10 Remote Tools
- ❌ 10 Datenplattformen
- ❌ 10 Serviceprozesse



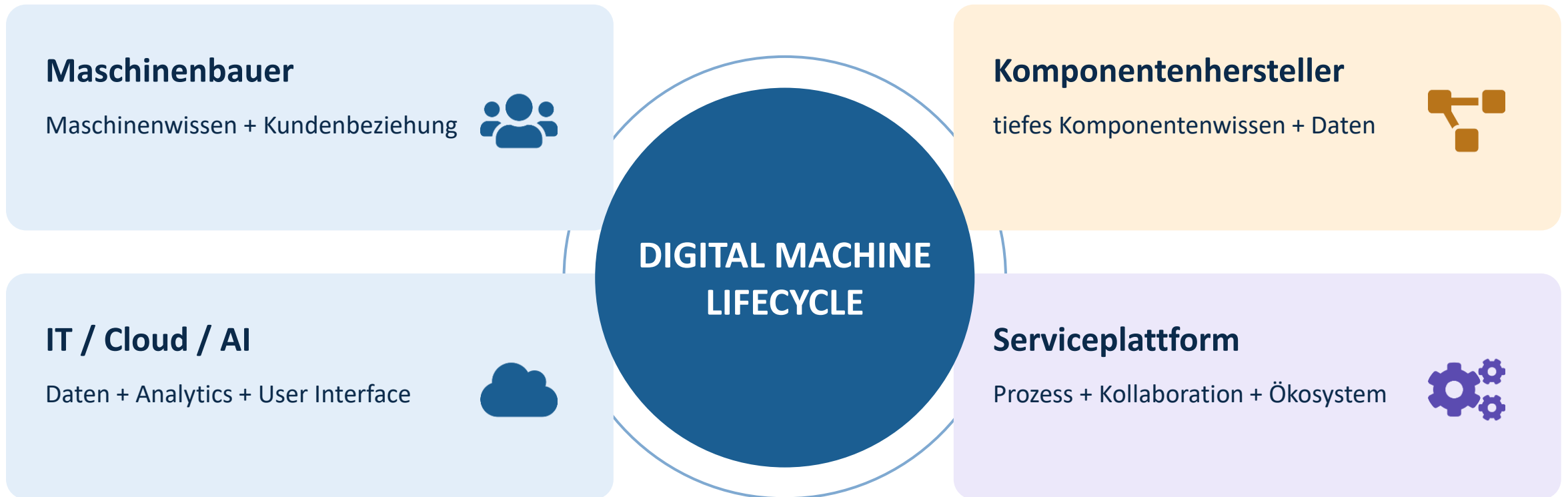
Er will:

einen effizienten, sicheren Serviceprozess – und die richtigen Experten zur richtigen Maschine bringen.

„Kundennähe entsteht dort, wo der Betreiber seinen Alltag organisiert.“

Wer wird zum digitalen Ansprechpartner des Betreibers?

Wer den Lifecycle orchestriert, besitzt den digitalen Touchpoint.



Wer wird für den Betreiber zum digitalen Ansprechpartner der Maschine?

Wie gewinnt der Maschinenbauer den digitalen Touchpoint zurück?

Nicht durch ein weiteres Portal – sondern durch kontinuierlichen Mehrwert.



REACTIVE

Kunde meldet Problem

- Einzelner Servicefall
- Remote Access
- Kosten reduzieren



PROACTIVE

OEM erkennt Problem

- Datenbasierter Service
- Condition Monitoring
- Ausfall vermeiden



CONTINUOUS

OEM begleitet Lifecycle

- Daten + Service + AI
- Kontinuierliche Optimierung
- Mehrwert monetarisieren

Remote Service



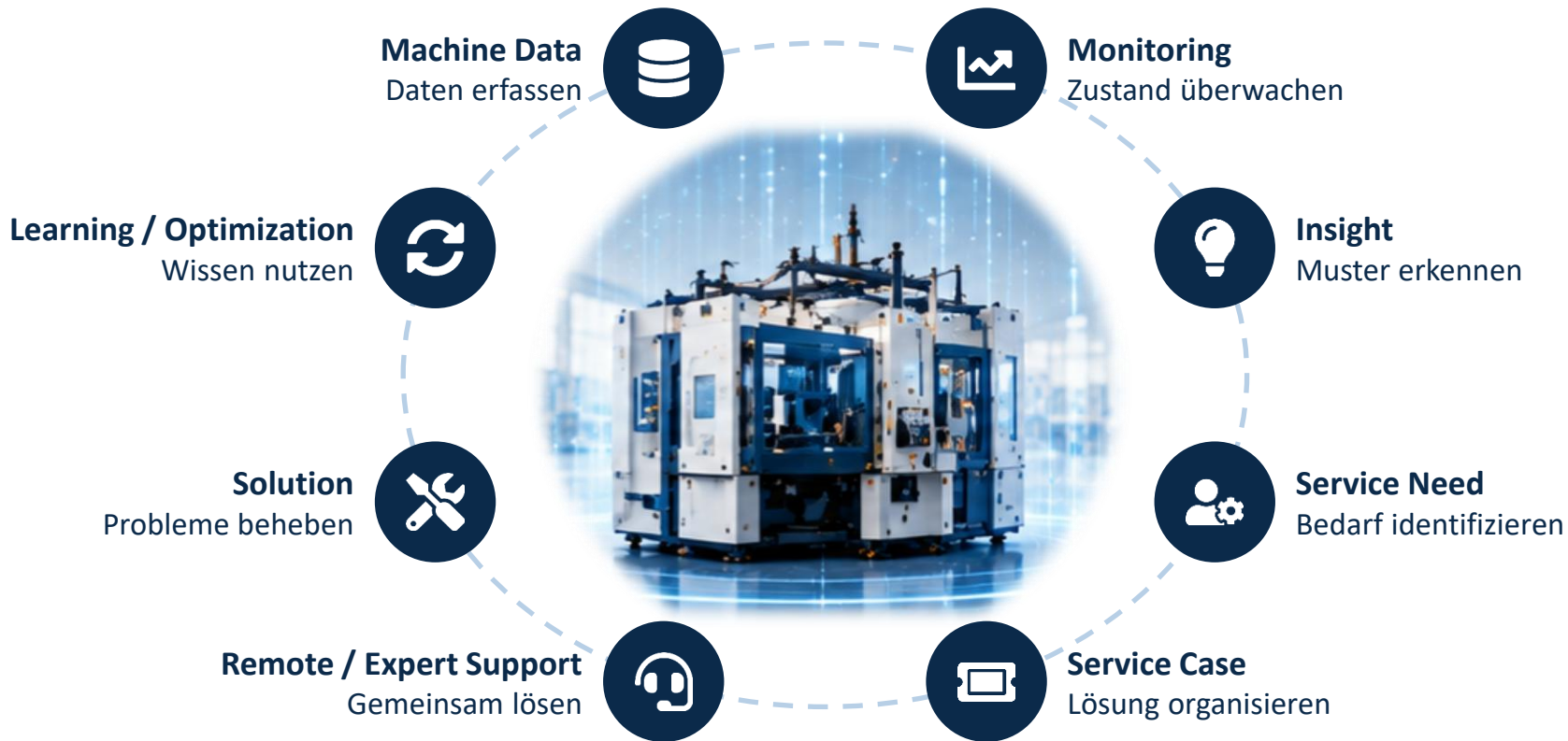
Digital Service



Digital Customer Relationship

Maschinendaten machen aus Servicekontakten einen kontinuierlichen Loop.

Maschinendaten sind nicht das Geschäftsmodell. Sie schaffen den kontinuierlichen Kundenkontakt.



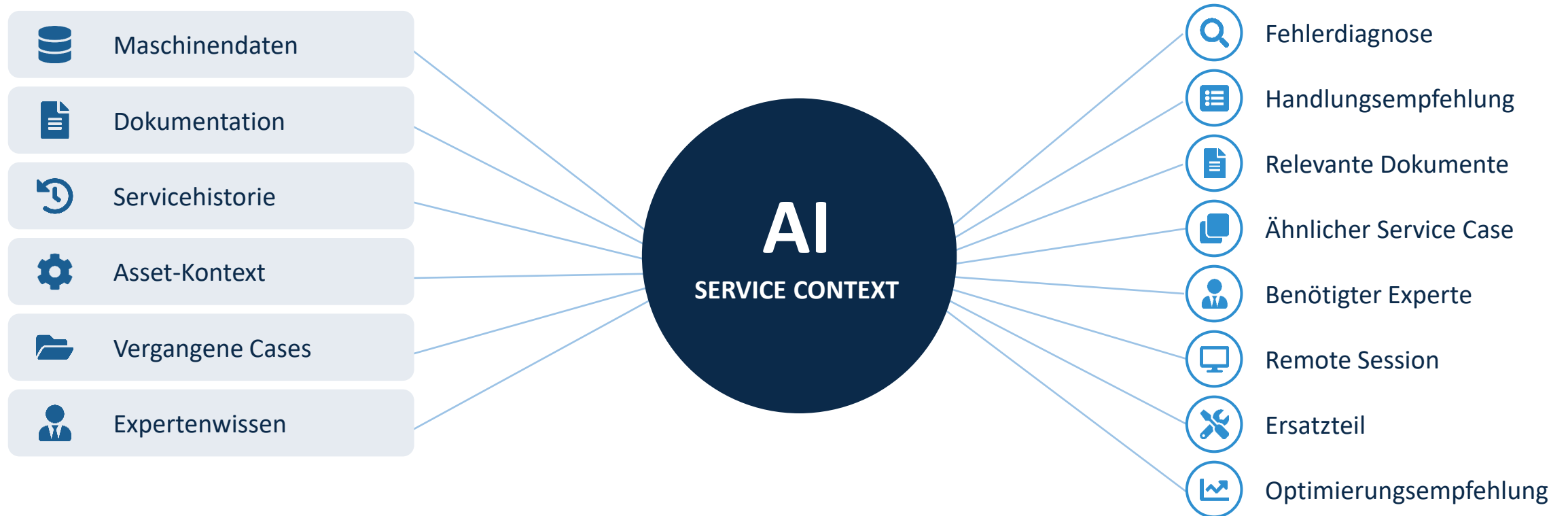
REACTIVE
Maschine steht.

PROACTIVE
Wir erkennen ein Problem.

CONTINUOUS
Wir verbessern gemeinsam den Betrieb.

AI macht diesen Loop skalierbar.

Wert entsteht, wenn Daten, Wissen, Kontext und Prozesse zusammenkommen.



„AI braucht nicht nur Daten. AI braucht Kontext – und einen Prozess, der daraus eine Aktion macht.“

Aber dafür muss der Betreiber den Maschinenbauer hineinlassen.

Digitale Kundennähe funktioniert nur, wenn beide Seiten Kontrolle behalten.

Maschinenbauer möchte:

-  Maschinenzugang
-  Daten
-  Servicehistorie
-  Asset-Kontext
-  Kontinuierlicher Touchpoint

TRUST

„Ohne Vertrauen keine digitale Kundenbeziehung.“

Betreiber möchte:

-  Kontrolle über Daten
-  Kontrolle über Remote Access
-  Herstellerunabhängigkeit
-  Rollen & Rechte
-  Transparenz
-  Nachvollziehbarkeit



Identity



Access



Data Sovereignty



Auditability

Security ist deshalb kein IT-Thema

Security entscheidet, ob digitale Geschäftsmodelle tatsächlich skalieren.



Die Basis:



Das Problem sind nicht fehlende Tools.

Es gibt viele Lösungen – aber keine gemeinsame Infrastruktur.

Heute: Viele Tools. Viele Daten. Viele Unternehmensgrenzen.



Remote Access



Service Ticket



Machine Data



Documents



Video / Chat



CRM



ERP



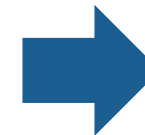
MES



Identity



Rollen & Rechte



Was fehlt?

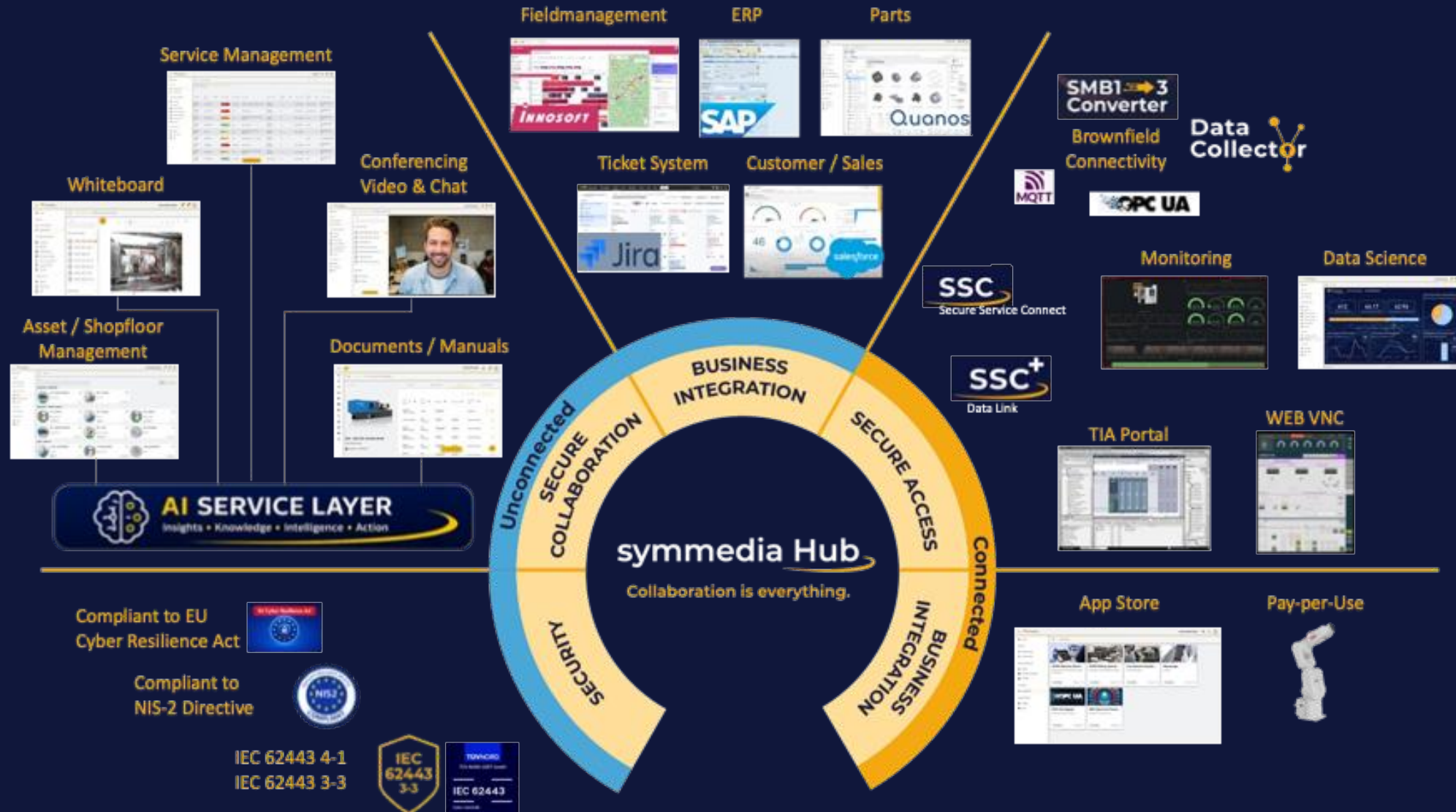
Eine gemeinsame, sichere Infrastruktur für Maschine, Daten, Service und Kollaboration.

symmedia Hub

Collaboration is everything.

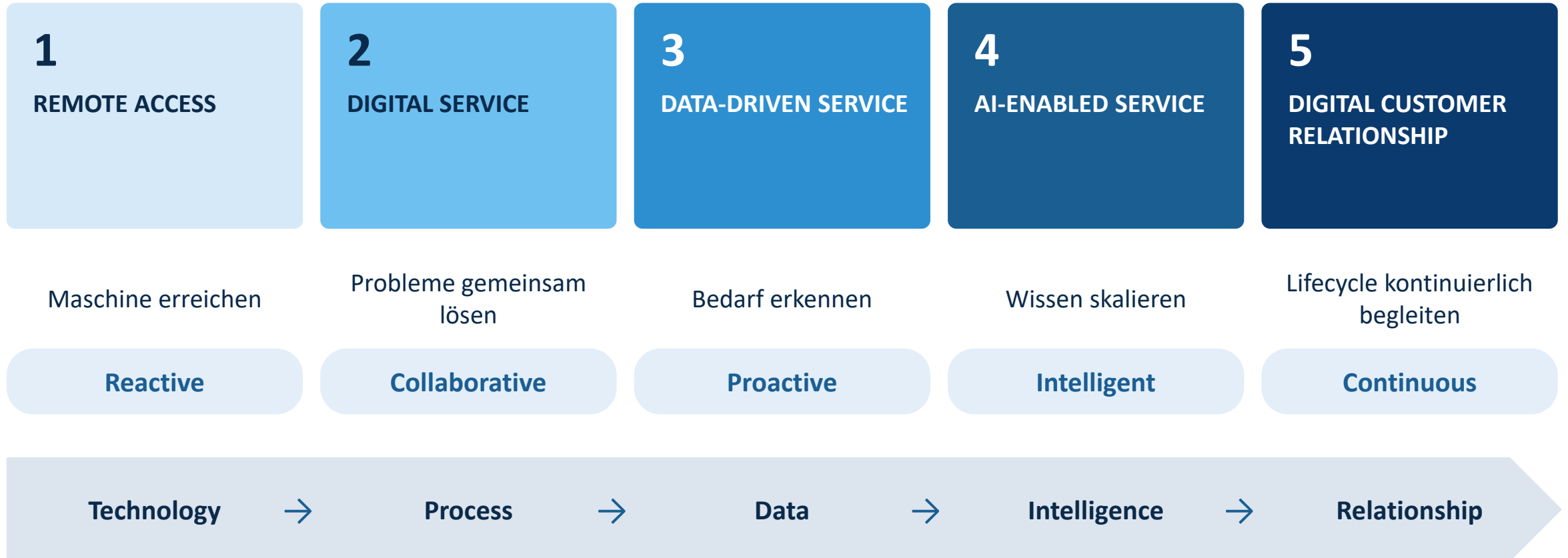
Secure Infrastructure
&
Collaboration Layer

Der symmedia Hub verbindet nicht nur Maschinen – sondern Unternehmen.



Vom Remote Service zur digitalen Kundenplattform

Die Technologie entwickelt sich vom Werkzeug zum dauerhaften Kundenkanal.



„Die Technologie entwickelt sich vom Werkzeug zum digitalen Kundenkanal.“

Aus Installed Base wird Customer Base

Der wirtschaftliche Hebel entsteht aus der dauerhaft betreuten Kundenbasis.

INSTALLED BASE
Maschinen beim Kunden

SERVICE BASE
digital betreut

CONNECTED BASE
digital erreichbar

DATA-ENABLED BASE
handlungsfähiges Datenfundament

CONNECTED CUSTOMER BASE
dauerhaft digitale Kundenbeziehung

Mehr

- ✓ Digitale Touchpoints
- ✓ Service Cases
- ✓ Service Revenue
- ✓ Datenkontext
- ✓ Cross-/Upselling
- ✓ Neue digitale Services

Weniger

- ✓ Reisezeiten
- ✓ Reaktionszeit
- ✓ Ungeplante Einsätze
- ✓ Know-how-Verlust

Stärker

- ✓ Kundenbindung
- ✓ Differenzierung
- ✓ Skalierbarkeit
- ✓ AI-Basis

Der Maschinenbauer verliert den Kunden – wenn er nur die Maschine digitalisiert.

- 1 Die Maschine allein sichert die Kundenbeziehung nicht mehr.
- 2 Installed Base muss zur Connected Customer Base werden.
- 3 Maschinendaten ermöglichen kontinuierliche digitale Services.
- 4 AI skaliert Service, wenn Daten, Kontext und Prozesse verbunden sind.
- 5 **Sichere Kollaboration wird zur Infrastruktur der Kundenbeziehung.**

**Die Maschine bringt
Sie zum Kunden.**

**Die digitale Beziehung
entscheidet,
ob Sie dort bleiben.**

symmedia Hub

Collaboration is everything.

Enter the Hub and stay connected. | symmedia.de

Collaboration is everything

Enter the hub and stay informed



Website:
symmedia.de



LinkedIn:
[/symmedia](https://www.linkedin.com/company/symmedia)



Instagram:
[/symmedia_gmbh](https://www.instagram.com/symmedia_gmbh)



YouTube:
[@symmediaformachines](https://www.youtube.com/@symmediaformachines)

symmedia Hub
Collaboration is everything.

**Besuchen Sie uns am Stand 618
und analysieren Sie gemeinsam mit uns:**

- **Ihre größten ROI-Hebel**
- **Ihre Remote-Service-Potenziale**
- **Ihre Installed-Base-Strategie**