

## Neue Serviceplattform



Foto: Rational

Rational hat seine Plattform für den Technischen Service überarbeitet und noch besser auf die Bedürfnisse seiner Partner zugeschnitten. Mit dem Digital Service Manager haben Techniker ihre Kundengeräte jederzeit per PC, Tablet oder Smartphone im Blick. Die Core-Version ? mit nützlichen Basisfunktionen für die manuelle digitale Analyse ? ersetzt seit 15. Juli den bisherigen Servicebereich in der Vernetzungsplattform ConnectedCooking. Zusätzlich können Rational-Servicepartner die Pro-Version erwerben, von KI-basierten Analysen und Handlungsempfehlungen profitieren und sich gleichzeitig neue Geschäftsmöglichkeiten erschließen. Der Digital Service Manager sorgt für schnellere und effizientere Einsätze ? das optimiert einerseits die Arbeit für den Techniker und reduziert andererseits Ausfallzeiten für den Kunden.

?Der Technische Service spielt eine zentrale Rolle, wenn es darum geht, Kunden jederzeit ein reibungslos funktionierendes Kochsystem zu bieten?, so Andreas Grassler, Service Director in der DACH-Region. ?Deshalb ist es wichtig, unsere Partner bei ihrer täglichen Arbeit bestmöglich zu unterstützen.? Aus diesem Grund hat Rational seine Plattform für den Technischen Service überarbeitet und mit Neuerungen ausgestattet, die passgenau auf die Bedürfnisse der Techniker zugeschnitten sind: Neben allen bisherigen Funktionen ? wie der automatischen Störungsmeldung und dem Fernzugriff auf das Kochsystem ? profitieren sie mit dem Digital Service Manager Core von neuem Design mit einer klaren und intuitiven Struktur sowie der Möglichkeit, dem Kunden eine Einladung zur Vernetzung zu senden. Beides garantiere eine noch bessere und einfachere Bedienung des digitalen Servicetools.

Mit der Pro-Version kommen zusätzliche Funktionen hinzu, wie etwa KI-basierte Analysen und Handlungsempfehlungen.

„Wir sind überzeugt, dass in der Digitalisierung großes Potential steckt, um die tägliche Arbeit effizienter zu gestalten und dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken“, erläutert Grassler. „Im Störfall wird der Servicetechniker automatisch benachrichtigt und kann zur Remote-Fehleranalyse Servicedaten herunterladen, Auswertungen einsehen und sich per Fernzugriff auf das Gerät schalten. Ist ein Vor-Ort-Einsatz nötig, ist er bestens vorbereitet und kann das Problem im Idealfall beim ersten Besuch lösen.“ Das sorgt für mehr Transparenz, Effizienz und Kundenzufriedenheit, denn der Kunde profitiert von einer schnellen Instandsetzung und geringen Ausfallzeiten.

Wer den Servicealltag weiter vereinfachen möchte, wählt die Pro-Version des Digital Service Managers, die noch mehr Automatisierung und zusätzlich Künstliche Intelligenz beinhaltet. Neben den Core-Funktionen bietet sie mit Solutions-by-Push eine erweiterte Störungsmeldung mit automatischer Fehleranalyse – inklusive empfohlener Lösungsschritte zur (Remote-)Instandsetzung. So muss der Techniker idealerweise keine manuelle Analyse mehr durchführen, sondern erhält alle relevanten Informationen automatisch und kann sofort mit der Problembehebung starten – entweder vom Schreibtisch aus oder mit bestenfalls nur einer Anfahrt zum Kunden.

Die zweite Pro-Ergänzung ist der Digital Service Report: Der Techniker kann sich ab sofort regelmäßig oder bei Bedarf einen Bericht mit ausführlichen Analysen sowie KI-basierten Handlungs- und Bauteiltauschempfehlungen herunterladen. Dieser ist die Basis für eine nutzungsbasierte und vorausschauende Wartung. „Damit schaffen unsere Servicepartner einerseits ein modernes Arbeitsumfeld für ihre Techniker, andererseits stärken sie die Bindung zu ihren Kunden durch eine noch bessere Betreuung“, fasst Hans-Werner Albrecht, Managing Director Rational Technischer Service die Vorteile zusammen.

Damit der Kunde von diesen Funktionen profitiert, gibt es das Digital Service Management, das er bei seinem Servicetechniker erwerben kann. Neben der schnellen Instandsetzung per Fernzugriff sowie nutzungsbhängigen Wartungsempfehlungen erhält er eine eigene Version des Digital Service Reports mit detaillierten Analysen zu seinem Kochsystem. „Das ist eine Win-win-Situation“, erklärt Albrecht. „Der Gastronom kann die Lebensdauer seiner Geräte maßgeblich verlängern, Ausfälle vermeiden und damit Geld und Zeit sparen. Auf der anderen Seite hat der Servicetechniker die Möglichkeit, sein Geschäft mit zusätzlichen Leistungen weiter auszubauen.“

Die Umstellung vom bisherigen ConnectedCooking-Servicebereich zum Digital Service Manager Core erfolgte weltweit automatisch am 15. Juli. Seitdem ist auch die Pro-Version im D-A-CH-Raum verfügbar. „Wir freuen uns sehr, unsere Partner und damit auch unsere gemeinsamen Kunden in Zukunft noch besser unterstützen zu können“, so Grassler.