



**EXPERTENSTIMME**

# **DIGITAL SERVICES** **IM FOKUS**

Per QR-Code vor Ort direkt auf Ihr Smartphone

**up**  
**to date**

# DIGITAL SERVICES: WIE HELFEN WIR UNSEREN KUNDEN WERTVOLLE ZEIT ZU SPAREN UND ZUKUNFTSFÄHIGER ZU WERDEN?

**PER QR-CODE AM PRODUKT ZENTRAL AUF  
DEN ONLINE SUPPORT ZUGREIFEN –  
DIREKT IM FELD**

# 80%

**unserer Produkte werden  
bereits heute mit dem  
neuen Produktlabel  
ausgeliefert.**

Minimaler Aufwand und maximaler Nutzen für den Kunden, von der Planung über die Auswahl und Inbetriebnahme bis zur Instandhaltung und Modernisierung:

Der in die Webseite von SEW-EURODRIVE eingebundene Kundenbereich Online Support sorgt mit seinen hochvernetzten Funktionen auf eine bahnbrechende Art und Weise dafür, dass unsere Kunden ihren jeweils konkreten Bedarf an Informationen und Funktionen völlig eigenständig rund um die Uhr abrufen und bedienen können – komfortabel, schnell und umfassend.

Dieses auf dem Markt einzigartige Angebot können wir nun noch einmal toppen. Denn mit dem neuen Produktlabel sind alle wichtigen Funktionen zu einem konkreten Produkt direkt per Mobilgerät im Feld verfügbar.

Welche Bedeutung dieser wichtige Schritt für unsere Kunden hat, erfahren Sie im Interview mit Uwe Zurth, dem Leiter Customer Benefits bei SEW-EURODRIVE.



**UWE ZURTH**  
Leiter Customer Benefits

## › SEIT WANN GIBT ES BEI SEW-EURODRIVE DEN ONLINE SUPPORT? WAS IST DAS BESONDERE DARAN UND WIE PROFITIEREN KUNDEN WELTWEIT DAVON?

Vor sechs Jahren haben wir den Online Support zunächst auf dem deutschen Markt ins Leben gerufen mit dem Plan, diesen nach und nach weltweit in alle Landesgesellschaften auszurollen. Inzwischen sind alle Kontinente dieser Erde und 50 Länder an den Online Support angebunden. Die Anzahl der registrierten Nutzer übersteigt den Wert von 150 000. Die Betonung lege ich dabei auf „registrierte“ Nutzer. Denn die am meisten frequentierten Bereiche und Funktionen des Online Supports stehen für Besucher frei und ohne Log-in zur Verfügung. Dementsprechend gehen wir davon aus, dass sich die tatsächliche Anzahl der Nutzer in einer Größenordnung von mindestens einer halben Million bewegt.

Außergewöhnlich ist die maximale Vernetzung der Funktionen und Inhalte des Online Support. Dazu gehören die Antriebsauslegung auf Basis von Applikationsdaten, der Produktkonfigurator, die Möglichkeit der Online-Bestellung von Produkten, Ersatzteilen und Service-Leistungen über den Online-Shop, das Störungsmanagement mit seiner Fehlerdiagnose sowie umfangreiche Dokumentationen.

Das Besondere daran ist, dass wir die Online Support-Funktionen nicht nur mit unseren internen Prozessen vernetzen, sondern über sogenannte ESIS-Schnittstellen an die Funktionen der IT-Landschaft beim Kunden anbinden können und somit für eine optimale Integration sorgen.

## › MIT DEM NEUEN PRODUKT LABEL MIT QR-CODE AUF DEN PRODUKTEN VON SEW-EURODRIVE BESCHREITEN SIE NUN DIE NÄCHSTE STUFE DER DIGITALISIERUNG. WIE FUNKTIONIERT SOLCH EIN QR-CODE?

Der QR-Code ist ein zweidimensionaler Code und dient als gängiges Format zur Verschlüsselung einer URL. In unserem Fall enthält diese URL-Adresse eine Seriennummer. Darüber wird das jeweilige Produktexemplar eindeutig codiert.

## › WIE SIEHT DAS PRODUKT LABEL VON SEW-EURODRIVE AUS? WIE KANN MAN ES VON DEN ANDEREN LABELS AM PRODUKT UNTERSCHIEDEN?

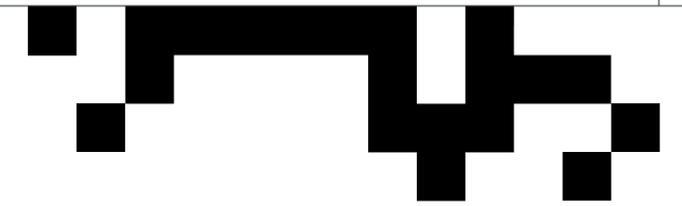
Das neue Produktlabel ist an dem neben dem QR-Code platzierten erklärenden Smartphone-Symbol mit Pfeil sowie – soweit der verfügbare Platz es zulässt – einem Aufdruck „Digital Services“ erkennbar. Je nach verfügbarer Fläche gibt es verschiedene Ausprägungen.

## › DAS SMARTPHONE-ICON SIGNALISIERT, DASS ICH AUF DIE DIGITAL SERVICES VON SEW-EURODRIVE MOBIL ZUGREIFEN KANN. MUSS SICH DER NUTZER FÜR DIESE SERVICES EINE APP AUF SEIN HANDY HERUNTERLADEN?

Nein, wie bei allen QR-Codes ist das Label mit der Standard-Kamera- oder Scanfunktion des Mobilgeräts nutzbar. Einmal eingelesen führt die hinterlegte URL mit der eindeutigen Seriennummer direkt zum Digital Services Cockpit des jeweiligen Produkts. Dort erhält der Nutzer einen schnellen Überblick über die verfügbaren Funktionen zu diesem Produkt und erreicht mit nur einem Fingertipp das passende Ziel im Online Support.

**„Eine eigene App muss nicht installiert werden. Allerdings nutzt die App ‚SEW Product ID plus‘ die QR-Code-Labels ebenfalls. Auch hier wird der Komfort gesteigert.“**

Allerdings nutzen die Apps von SEW-EURODRIVE, allen voran die bei unseren Kunden geschätzte App „SEW Product ID plus“, die Produktlabels ebenfalls. So bekommen Nutzer direkt von ihrer gewohnten App-Umgebung aus umgehenden Zugriff auf alle produkt-spezifischen Informationen und Funktionen, so dass auch hier der Komfort gesteigert wird.



## ➤ WIE SAH DENN BISHER DAS PROZEDERE AUS, UM ZU PRODUKTSPEZIFISCHEN INFORMATIONEN UND FUNKTIONEN ZU GELANGEN?

Der ganz klassische Weg ist: Ich gehe zum Produkt, suche das Typenschild, schreibe mir die Seriennummer oder die Typenbezeichnung auf einen Zettel oder fotografiere sie ab. Damit gehe ich in meinen Aktenraum, suche in meinen Unterlagen nach der passenden Betriebsanleitung und darin dann nach den Informationen, die ich zur Lösung meines Problems brauche. Eine ganz schön aufwendige Recherche ...

Wenn ich bereits den Online Support nutze, bin ich schon wesentlich schneller. Dann gehe ich mit meinem Notizzettel oder dem Foto zu meinem PC-Arbeitsplatz, suche im Computer manuell nach meiner gewünschten Funktion im Online Support, gebe dort die Seriennummer ein und finde die gewünschte Information.

Ich kann auch versuchen, diese Schritte direkt am Smartphone durchzuführen. Aber jeder kann sich gut vorstellen, wie leicht man sich bei der Eingabe eines 18-stelligen Codes über die Handytastatur vertippen kann. Erst recht, wenn man sich dafür bücken oder verbiegen muss, weil die Produkte ja meistens irgendwo in einer Maschine oder Anlage verbaut sind.

**„Jeder kann sich gut vorstellen, wie leicht man sich auf dem Handy bei der Eingabe eines 18-stelligen Codes vertippen kann. Das entfällt mit dem QR-Code.“**

## ➤ DANN SPART DER KUNDE MIT DEM QR-CODE ALSO VIEL ZEIT UND AUFWAND?

Auf jeden Fall, die Zeitersparnis und der Gewinn an Komfort sind enorm. Denn all das Abschreiben, das Hin- und Herlaufen, das manuelle Eintippen und Suchen, das Ausdrucken entfällt mit dem neuen Produktlabel. Jetzt brauche ich nur mein Smartphone und die Kamerafunktion, scanne den QR-Code ein und bin dann nur noch einen Wimpernschlag von meinen Digital Services entfernt. Dort angekommen genügt ein Blick und einziger Fingertipp und ich bin genau bei meinen benötigten Informationen und Funktionen. Alles ist jetzt in Sekundenschnelle bei der Hand, wofür ich früher wertvolle Minuten gebraucht habe.

## ➤ WELCHE FUNKTIONEN STEHEN MIR ÜBER DIE DIGITAL SERVICES ZUR VERFÜGUNG UND WIE HILFT MIR DA MEIN SMARTPHONE, SCHNELL ZUM ZIEL ZU KOMMEN?

Wichtig zu verstehen ist: Das Produktlabel mit dem QR-Code und das Digital Services Cockpit sind mein Schnellzugang zum Online Support von SEW-EURODRIVE, wenn ich mich vor Ort bei der Maschine oder Anlage befinde. Und die Auswahl an Funktionen, die mir in den Digital Services für mein Produkt zur Verfügung gestellt werden, ist immer gleich: Produktdaten, Dokumentationen, Ersatzteile, Störungsmanagement und Kontakt. Das sind genau die Funktionen und Inhalte im Online Support, die ich für mein Produkt im Feld benötige.

**„Die Digital Services bieten mir 1:1 genau die Funktionen im Online Support, die ich im Feld benötige. Die Bedienoberflächen dieser Funktionen passen sich dabei dem jeweiligen Endgerät an.“**

## ➤ DAS HEISST, DIE VERFÜGBAREN FUNKTIONEN IM ONLINE SUPPORT SIND MOBIL OPTIMIERT?

Weitgehend – wir arbeiten gerade an den letzten Optimierungen. Die Bedienoberflächen dieser Funktionen im Online Support passen sich dem jeweiligen Endgerät an, also auch an ein Smartphone. Ich bin damit genauso komfortabel unterwegs, wie wenn ich die Funktionen via PC oder Laptop aufrufen würde.

Statt weniger Mausklicks brauche ich mit dem Tablet oder Handy nur wenige Fingertipps, um – z. B. im Falle einer Störung – eine menügeführte Diagnose durchzuführen oder um passende Ersatzteile oder Ersatzprodukte auszuwählen. Dazu muss ich keine Bedienungsanleitungen oder dicken Kataloge mehr wälzen. Nichtsdestotrotz habe ich bei Bedarf über die Digital Services schnellen Zugang zu den zugehörigen Dokumentationen – und das in allen verfügbaren Sprachen.

Von großem Vorteil sind die für Getriebe und Getriebemotoren hinterlegten und schnell verfügbaren Raumlagenbilder. Über diese kann ich bereits bei der Installation kontrollieren, ob der Antrieb korrekt eingebaut wurde. Denn von der Einbaulage hängt ja ab, wieviel Getriebeöl ich brauche – ein falscher Einbau kann die Lebensdauer meines Antriebs deutlich verringern.

## ➤ WELCHE PRODUKTE VON SEW-EURODRIVE WERDEN MIT EINEM QR-CODE-LABEL AUSGESTATTET?

Generell alle Produkte, die eine Seriennummer haben. Kabel und Ersatzteile gehören beispielsweise nicht dazu, weil sie keine Seriennummer haben. Bisher sind bereits über 80 Prozent unserer mit Seriennummer verfügbaren Produkte bei der Auslieferung mit einem Produktlabel ausgestattet. Bis Anfang 2022 sollen alle Produkte mit Seriennummer, z. B. Motoren, Getriebemotoren, mechanische Antriebe, Industriegetriebe, Umrichter etc., den Komfort der Digital Services bieten.

## ➤ KANN ICH ALS KUNDE AUCH FÜR BEREITS EINGESetzte PRODUKTE NACHTRÄGLICH NOCH EIN LABEL BEKOMMEN?

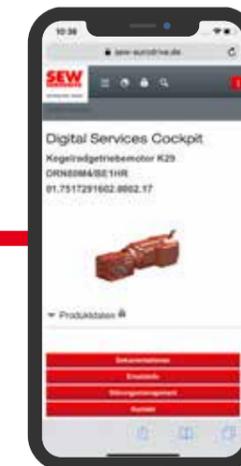
Einige Kunden fragen tatsächlich danach. Verständlich und prinzipiell machbar ist das, aber man darf auch nicht vergessen, dass wir hier von einem großen Aufwand sprechen. In größeren Brauereien beispielsweise können durchaus mehrere Tausend unserer Produkte verbaut sein. Es ist hier also sicher im Einzelfall zu prüfen, ob sich der Aufwand für das nachträgliche Anbringen der Label rechnet.



**SEW Product ID plus App im Apple App Store oder Google Play Store verfügbar.**



Probieren Sie es gleich hier aus!





➤ **EINE ZENTRALE FUNKTION DER DIGITAL SERVICES IST JA DAS STÖRUNGS-MANAGEMENT. SIE SAGTEN VORHIN, DASS MAN IN WENIGEN SCHRITTEN ZU EINER DIAGNOSE KOMMT. WIE KANN MAN SICH DAS VORSTELLEN?**

Auch hier macht es Sinn, sich mal den klassischen Weg anzuschauen: Ohne ein solches Störungsmanagement und unsere Digital Services muss ein Anlagenbetreiber bzw. sein Servicemitarbeiter erst einmal die passende Betriebsanleitung finden.



**Einfacher, schneller und direkter geht es nicht.**



Wenn er diese vorliegen hat, muss er das oft vielseitige Dokument durchblättern und nach dem Absatz suchen, wo die möglichen Fehler beschrieben sind, und so weiter.

Dieses ganze zeit- und kraftraubende Prozedere kann er sich mit unseren Digital Services sparen. Einfach wie schon beschrieben über den QR-Code die Seriennummer einlesen und im Digital Services Cockpit das Störungsmanagement auswählen. Das Besondere daran ist, dass die Funktion den Nutzer anhand der Seriennummer führt. Je nachdem, welche möglichen Störungen bei dem Produkt typischerweise auftreten können, bekommt er entsprechende Fragen und mögliche Antworten angezeigt, die logisch aufeinander aufbauen. So bekommt der Nutzer nach maximal vier Fingertipps schon Aussagen darüber, was die Störung möglicherweise verursacht hat und wie er den Fehler beheben kann. Diese enorme Schnelligkeit ist natürlich ein Riesenvorteil für unsere Kunden.

➤ **WAS IST, WENN ICH GANZ SCHNELL HILFE BRAUCHE, WEIL Z. B. DURCH EINEN GETRIEBESCHADEN MEINE ANLAGE NICHT MEHR LÄUFT UND DAMIT MEINE PRODUKTION STEHT? WIE HELFEN MIR HIER DAS PRODUKT LABEL UND DIE DIGITAL SERVICES?**

Das Störungsmanagement leitet mich ja zügig durch die Diagnose hindurch. Damit habe ich schon viel wertvolle Zeit gewonnen. Danach muss ich mich entscheiden, wie ich weiter vorgehen will. Möchte ich einen Service bestellen, also einen Service-Techniker von SEW-EURODRIVE, der zu mir vor Ort kommt, oder möchte ich eine Reparatur bei SEW-EURODRIVE beauftragen. Oder ich möchte gleich Ersatz bestellen, sprich einen Ersatzantrieb bzw. Ersatzteile. Über die Digital Services kann ich alle diese Vorgänge online direkt auslösen. Der schnellste Weg, um im Servicefall eines dieser Service-Angebote bei uns zu bestellen, ist also dieser digitale Weg über unser System.

Wenn jetzt natürlich ein Kunde sagt: „Hilfe, bei mir brennt die Hütte“, und dann lieber nach dem Hörer greift, dann gelangt er über den Kontaktbutton zur Nummer unserer 24h Service Hotline. Aber auch in dem Fall hilft es angesichts der Eile weiter, wenn er vorab schon mal die Diagnose unseres Störfallmanagements durchlaufen hat und die dort gewonnenen Aussagen mitgeben kann.

➤ **WIE UNTERSTÜTZEN MICH DIE DIGITAL SERVICES DABEI, DASS ICH BEI DER AUSWAHL MEINER ERSATZTEILE AUS EINER SICHERLICH RIESIGEN MENGE AN VERFÜGBAREN TEILEN UND VARIANTEN KEINE FEHLER MACHE?**

Die Funktion „Ersatzteile“ ist so aufgebaut, dass sich der Nutzer anhand der Stücklisten und Zeichnungen schnell zurechtfindet. Und durch die mobile Optimierung der Oberfläche ist die komfortable Bedienung der Funktion auch über das Smartphone sichergestellt.

**„Der besondere Vorteil unserer Funktion ‚Ersatzteile‘ ist, dass ich zum Tausch eines konkreten Teils ggf. zusätzlich erforderliche Teile aktiv angeboten bekomme.“**

Der besondere Vorteil unserer Funktion „Ersatzteile“ ist, dass ich zum Tausch eines konkreten Teils gegebenenfalls weitere, für den Austausch zusätzlich erforderliche Teile aktiv angeboten bekomme. Das ist etwas, was unsere Kunden sehr zu schätzen wissen.

➤ **VON DEN DIGITAL SERVICES PROFITIEREN VOR ALLEM ANLAGENBETREIBER, ALSO UNSERE ENDKUNDEN. WAS SAGEN UNSERE OEMS ZU DIESEM ANGEBOT?**

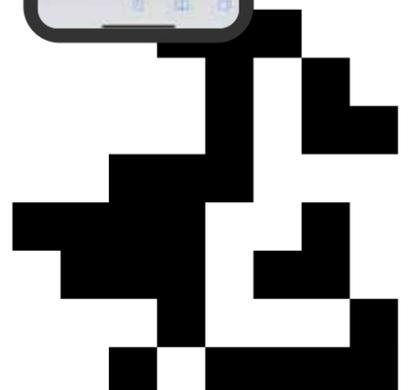
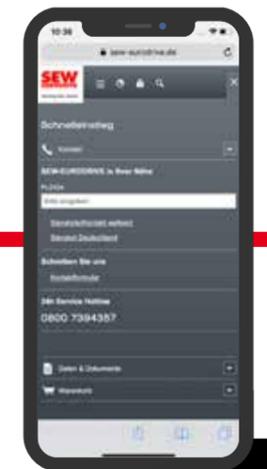
Viele OEMs wissen gar nicht, welche Seriennummern in ihren Anlagen enthalten sind. Sie scheuen oft den Aufwand, den die manuelle Erfassung und Zuordnung verursachen würde. Über das Produktlabel lässt sich nun per Scanner die Seriennummer sehr schnell identifizieren und einer konkreten Anlage zuordnen. Das ist für die OEMs dann besonders wichtig, wenn sie selbst IoT-Szenarien aufbauen wollen. Denn diese werden nur funktionieren, wenn die entsprechenden Seriennummern dahinter bekannt sind. Zudem können die OEMs die Digital Services z. B. im Rahmen der Installation und Inbetriebnahme natürlich auch selbst nutzen, zur Kontrolle der korrekten Raumlage oder zum Abrufen von Informationen zum Produkt.



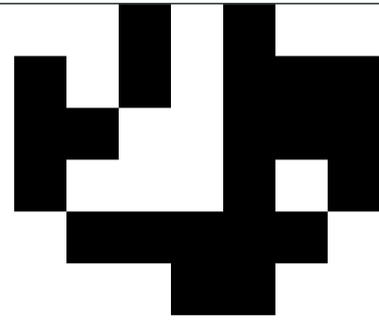
➤ **WIE SIEHT DENN DAS ZUKUNFTSSZENARIO FÜR DIE DIGITAL SERVICES AUS? AN WELCHEN NEUERUNGEN ARBEITEN SIE GERADE?**

Zunächst sollen bis Anfang 2022 alle Produkte, die über eine Seriennummer verfügen, ein Produktlabel erhalten und damit die Vorteile der Digital Services bieten. Außerdem werden wir bis Anfang 2022 die Digital Services weltweit ausrollen. Derzeit steht das System in Deutschland und einigen ausgewählten europäischen Ländern zur Verfügung.

Besonders freuen dürften sich unsere Kunden aber über neue wegweisende Funktionen wie Inbetriebnahmehilfe, Condition Monitoring und Predictive Maintenance, die wir in Planung haben. Mit diesen künftigen Services machen wir uns und unsere Kunden fit für die Zukunft.



# ALLE VORTEILE – EIN BLICK



## MEHRWERT

### Vorschaubild



Sofortiges Wiedererkennen des Produkts mit Bild, Produktbezeichnung, Typenschlüssel und Seriennummer

### Produktdaten



Schneller Zugriff auf alle technischen Daten Ihres Produkts

### Dokumentationen



Schneller Zugang zu produktspezifischen Dokumentationen und Handbüchern

### Ersatzteile



Unterstützung bei der Ersatzteilauswahl durch Zugriff auf die Ersatzteilzeichnung und die Stückliste sowie Möglichkeit einer direkten Ersatzteilbestellung direkt aus Ihrem Mobilgerät – rund um die Uhr.

### Störungsmanagement



Schnelle Hilfe bei Störungen dank der digitalen Fehleranalyse. Das aufwendige Suchen in Betriebsanleitungen entfällt. Möglichkeit einer direkten Serviceanfrage in der App.

### Kontakt



Umgehende Verbindung zum 24h Service von SEW-EURODRIVE

## ➤ SIND SIE BEREIT FÜR DIE ZUKUNFT?

Wir schon: Weitere Services haben wir für Sie bereits in Vorbereitung: Predictive Maintenance, Condition Monitoring und Inbetriebnahnehilfe – auch dies finden Sie bald in Ihrem Digital Services Cockpit.

## ➤ SIE HABEN FRAGEN ZU DEN DIGITAL SERVICES?

Telefon: +49 7251 75-3232  
E-Mail: [online-support@sew-eurodrive.de](mailto:online-support@sew-eurodrive.de)

**SEW  
EURODRIVE**

SEW-EURODRIVE GmbH & Co KG  
Ernst-Blickle-Str. 42  
76646 Bruchsal  
Tel. 07251 75-0  
Fax 07251 75-1970  
[sew@sew-eurodrive.de](mailto:sew@sew-eurodrive.de)

➔ [www.sew-eurodrive.de](http://www.sew-eurodrive.de)

**up  
to date**