



„Mit der mobilen Kunden App rücken wir näher an unsere Kunden heran und digitalisieren gleichzeitig Service und After-Sales“

Niels Krauch,  
CTO, InnoLas Solutions GmbH

## **EquipmentCloud®**

### PROAKTIVER MASCHINENSERVICE PER MOBILER APP

Seit über 25 Jahren bietet InnoLas Solutions kundenspezifische Lasersysteme für die Mikromaterialbearbeitung für hochpräzise Anwendungen in der Elektrotechnik, Photovoltaik und Halbleiterindustrie. InnoLas Solutions investiert seit Jahren konsequent in ein modulares digitales Portfolio in Ergänzung zum etablierten Geschäftsmodell sowie zum Ausbau der Customer Experience bzw. dem digitalen After Sales.

Eine moderne und einfach konfigurierbare Konnektivitätslösung steht dabei genauso im Vordergrund wie ein weltweit aufgestellter digitaler Kundenservice.

Als Teil dieses digitales Serviceportfolios sollte ein mobiler App-gestützter proaktiver Maschinenservice an den Markt gebracht werden.



**InnoLas Solutions GmbH**  
Teil der Photonics Systems  
Group

**Projekt:**  
Proaktiver Service mit kundenspezifischer mobiler App

**Plattform:**  
EquipmentCloud®mobile,  
Oracle Cloud Infrastructure  
(OCI), FabLink,  
FabEagle®Connect

**Kontron AIS Leistung:**  
Strategie- und Anforderungs-Workshop,  
kundenspezifisches Produktdesign,  
Service & Support



#### HERAUSFORDERUNG

- ▶ Kundenspezifisches App-Design und Entwicklung der EquipmentCloud®mobile auf funktionaler Basis
- ▶ Proaktives Servicekonzept
- ▶ Nahtlose Integration des Customer Service Desks



#### LÖSUNG

- ▶ Digitaler Maschinenservice als mobile App für Android & iOS
- ▶ Push-Notifikationen
- ▶ JIRA Schnittstelle für Service Tickets

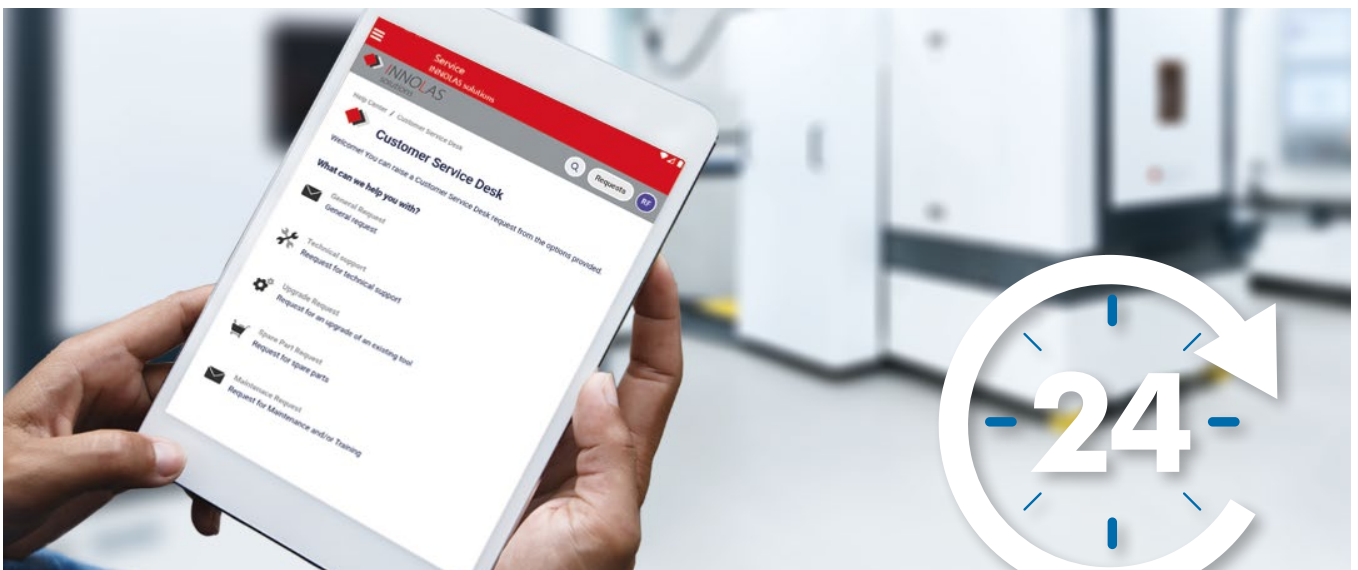


#### ERGEBNIS

- ▶ App für 24/7 Kundensupport
- ▶ Reduzierung Stillstands-Zeiten an den Anlagen
- ▶ Schnellere Reaktionszeiten durch das Serviceteam
- ▶ Gesteigerte Anlagenproduktivität (>5%)

Eine zukunftssichere Lösung mit intuitiver Bedienung auf mobilen Endgeräten zusammen mit ganzheitlichem Integrations- und Branchen-Knowhow waren bei der Auswahl des Produktes und Kooperationspartners entscheidend.

Mit dem proaktiven Maschinenservice in der Customer App von InnoLas Solutions hat Kontron AIS eine kundenspezifische mobile App geschaffen, die es InnoLas Solutions erlaubt, reaktionsschnell und 24/7 mit dem Kunden zu interagieren und datenbasiert Service zu leisten.

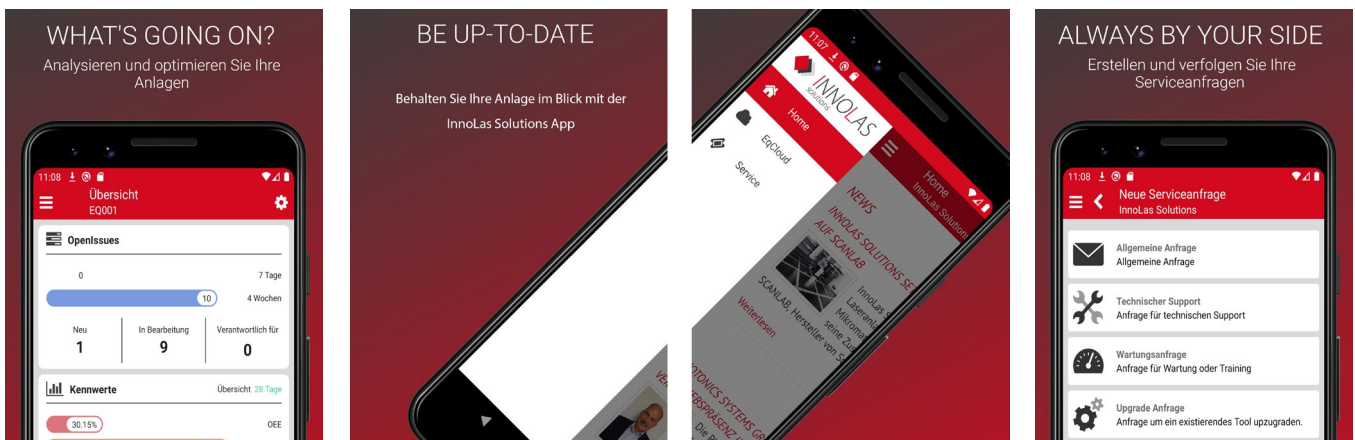


Proaktiver Maschinenservice mit der kundenspezifischen mobilen App für Tablet und Smartphone

## PROAKTIV SERVICE LEISTEN UND DIGITALISIERUNG DER ENDKUNDEN UNTERSTÜTZEN

Für InnoLas Solutions bestand die Motivation und Herausforderung zugleich darin, den eigenen After Sales Service konsequent weiter zu entwickeln und dabei die bisherige reaktive Kundeninteraktion per Telefon, Kontaktformular oder E-Mail wesentlich zu beschleunigen und proaktiv auszurichten. Serviceanfragen sollten intern besser kanalisiert und notwendige Informationen aller ausgelieferten Maschinen für das gesamte Serviceteam jederzeit und von überall zentral zugänglich gemacht werden. Dem Kunden selbst sollte der erweiterten Service dazu dienen, eigene Prozesse, interne Kommunikation- und Arbeitsabläufe möglichst barrierefrei ohne hohe Initialkosten zu digitalisieren.

Für die Realisierung eines proaktiven Maschinenservice setzte InnoLas Solutions auf die digitale Service-Lösung **EquipmentCloud**® inklusive der Entwicklung einer kundenspezifischen nativen App für Android und iOS des langjährigen Partners Kontron AIS. Durch die bereits geschaffene Konnektivität der Anlagen über den SECS/GEM-schnittstellenkonformen Adapter FabLink sowie die konfigurierbare und offene Branchenlösung FabEagle® Connect, mit der Fertigungsdaten über REST flexibel ohne individuelle Programmierung übertragbar sind, konnte das Servicekonzept problemlos auf eine etablierte Datenschnittstelle aufsetzen.



Übersicht über alle wichtigen Maschineninformationen, Serviceanfragen und News

## MASCHINENERSERVICE ALS ERWEITERTER SERVICE DIREKT AUS DER APP

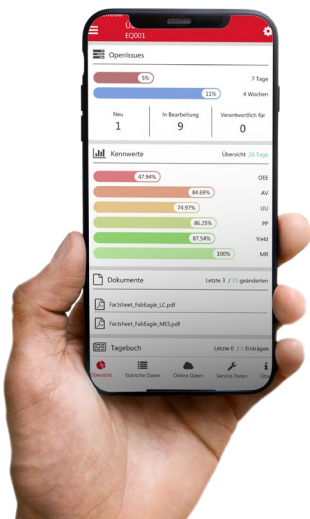
Bei der Entwicklung der Customer App war es InnoLas Solutions wichtig, die bestehende Customer-Service-Desk-Lösung nahtlos zu integrieren und Neuigkeiten zum Unternehmen sowie Produkten auch über die mobile App abrufbar zu machen, um so eine plattformübergreifende Kundenansprache zu ermöglichen. Wichtige Maschineninformationen wie Stammdaten, Dokumente, Kennzahlen, Alarmer und Durchsätze sollten dem Maschineneinrichter sowie Schichtleiter bzw. Projektleiter immer griffbereit und aktuell zur Verfügung stehen. Außerdem sollte jedes neue Lasersystem mit maschinenspezifischen, aber standardisierten Wartungsplänen in der mobilen App ausgeliefert werden, um Serviceeinsätze planbar und replizierbar zu machen.

Für die Umsetzung der kundenspezifischen App musste eine separate REST API entwickelt, Testumgebungen in Android & iOS aufgesetzt, Roll-out Prozeduren definiert und ein ergonomisches User Interface im passenden CI der InnoLas Solutions geschaffen werden. Wiedererkennungswert und Kundenbindung sind für eine durchgehende Customer Experience essenziell. Dieses kundenspezifische Design wurde mithilfe kontinuierlichen Feedbacks von InnoLas Solutions weiterentwickelt und im Showroom interaktiv mit Mitarbeitern, aber auch Endkunden getestet. Zu-

sätzlich realisierte Kontron AIS auch die Integration einer JIRA Schnittstelle für die Nutzung des Customer Service Desks aus der mobilen App heraus, sodass Serviceanfragen von Wartungen über Upgrades oder technischen Support bis hin zu Ersatzteillieferungen über eine Anwendung gestellt werden können. Ein weiterer wichtiger Meilenstein war die Umsetzung von konfigurierbaren Push-Notifikationen, sodass die Bediener der App über anstehende Wartungen, den aktuellen Maschinenstatus und auftretende Alarmer frühzeitig informiert werden können. Der finale Schritt umfasste die Veröffentlichung der App in den beiden wichtigsten App Stores mit ausführlichen Inhalten, Bildmaterial und Mockups. Die regelmäßige Pflege, technische Updates und die Entwicklung weiterer Features werden weiterhin von der Kontron AIS durchgeführt.

Funktional ist die App in drei Hauptbereiche unterteilt: Ein Bereich für die aktuellen Unternehmensnews von InnoLas Solutions, der Zweite als Zugriff zu den Anlagendaten für den Maschinenservice und der Dritte als Zugriff auf den erwähnten Customer Service Desk. Innerhalb des Bereiches Maschinenservice fasst die Übersichtsseite mit ihren individuell konfigurierbaren Widgets alle wichtigen Maschineninformationen für den Bediener auf einen Blick zusammen.

Der Maschinenservice bietet InnoLas Solutions die Möglichkeit, die Daten von Maschinen bei unterschiedlichen Kunden über ein und dieselbe App zu betreuen. Der integrierte Equipment-Filter unterstützt die Suche nach Maschinentypen und Einzelmaschinen anhand von Produktnamen, entlang eines intuitiven Navigationsmenüs oder per QR-Code-Scanner.



Die Anlagenverfügbarkeit, Auslastung und Produktivität sind für die hochpreisigen Anwendungen wie die Fertigung von Solarzellen oder Keramiksubstraten, das Laser Nutzen trennen von starren und flexiblen Leiterplatten, der selektive Abtrag von Dünnschichten auf

großformatigem Glas oder das Schneiden, Strukturieren und Erzeugen von Kavitäten in Leiterplatten essenziell. Durch das Monitoring von Störungen, Alarmmeldungen sowie dem Anlagenstatus in Echtzeit kann das Serviceteam von InnoLas Solutions und auch der Endkunde reaktionsschnell reagieren und längere Produktionsausfälle vorbeugen. Zusätzlich sorgt die Darstellung des aktuellen Bearbeitungsstatus von Tickets und Wartungen für mehr Transparenz in der Kundenkommunikation und eine bessere Abstimmung von Verantwortlichkeiten innerhalb des Serviceteams.

Für Niels Krauch, CTO der InnoLas Solutions, wurde mit der Customer App eine zukunftsfähige mobile Anwendung geschaffen, die die Reaktionsgeschwindigkeit bei Servicefällen beschleunigt und durch die erweiterten Kontaktmöglichkeiten die Kundenzufriedenheit maßgeblich verbessert.

## VORTEILE UND ERGEBNISSE

- ✓ App als digitales Add-On zu den InnoLas-Anlagen erzeugt hohes Kundeninteresse
- ✓ Mehr als 1000 Maschinen über die App zugänglich
- ✓ InnoLas Kunden schätzen die Funktionen zur Erhöhung der Transparenz für die Anlagen
- ✓ Signifikante Verbesserung der Anlagenverfügbarkeit (>5%) durch schnellere Alarmierung und Eingriffe
- ✓ Reduktion der technischen Anfragen bei InnoLas Solutions durch Informationsbereitstellung in der App
- ✓ 24/7 Support – Dramatische Beschleunigung der Reaktionsgeschwindigkeit durch gesamtes Serviceteam
- ✓ Reduktion der Wartungsaufwendungen und –dokumentationen bei InnoLas Kunden
- ✓ Erfolgreiche Informationskampagnen über News Bereich der App



## ÜBER INNOLAS SOLUTIONS

InnoLas Solutions steht für innovative Lasertechnologien, kundenspezifische Anlagen- und Prozesslösungen sowie höchste Qualität und Produktivität. Spezialisiert auf den Bereich der Mikromaterialbearbeitung, entwickelt und produziert die InnoLas Solutions hochpräzise Laseranwendungen für Kunden aus den Industrien Photovoltaik, Elektronik sowie Halbleiter. Das Unternehmen blickt auf über 25 Jahre Erfahrung in der Lasertechnologie zurück und gehört seit Mai 2018 zur Photonics Systems Group, einem Marktführer für Laseranlagen für die Mikro-materialbearbeitung, die weltweit ca. 120 Mitarbeiter\*innen beschäftigt.

Mehr Informationen finden Sie unter: [www.innolas-solutions.com](http://www.innolas-solutions.com)

## ÜBER PHOTONICS SYSTEMS GROUP

Die Photonics Systems Group ist Marktführer bei Lasersystemen für die Mikromaterialbearbeitung. Die Gruppe um die Unternehmen InnoLas Solutions und L-TRIS Instruments entwickelt, produziert und vertreibt hochpräzise System- und Prozesslösungen für kundenspezifische Laseranwendungen in der Photovoltaik-, Elektronik- und Halbleiterindustrie. Die Systeme werden von namhaften, weltweit tätigen Kunden in den Kernmärkten Europa, USA und Asien eingesetzt. Die Gruppe beschäftigt über 120 Mitarbeiter am Hauptsitz in Krailing, in den USA und an verschiedenen Standorten in Asien.

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.photonics-systems-group.de](http://www.photonics-systems-group.de)

## ÜBER DIE KONTRON AIS GMBH

Wir setzen den Benchmark in industrieller Software. Seit mehr als 30 Jahren und mit 170 Mitarbeitern unterstützen wir mit unseren Lösungen Maschinen- und Anlagenbauer sowie Fabrikbetreiber dabei, in der Automatisierung neue Wege zu gehen und dadurch nachhaltig Kosten zu reduzieren. Gemeinsam mit unseren Kunden entwickeln wir Konzepte für Smart Manufacturing und Industrie 4.0 und helfen damit intelligente Digitalisierungsstrategien erfolgreich zu implementieren.

Als Teil der Kontron Division in der S&T Gruppe bieten wir integrierte Konzepte für Steuerungs- & IoT-Hardware und durch ein globales Netzwerk weltweite Projektbetreuung, Service und Support an.

Mit unserer skalierbaren, cloudbasierten Service-Plattform EquipmentCloud® ermöglichen wir dem Anlagen- und Maschinenbau, sich digital und strategisch aufzustellen, um dadurch neue Geschäftsmodelle und Service-Produkte zu etablieren.

Mehr Informationen finden Sie unter: [www.kontron-ais.com](http://www.kontron-ais.com)