

图 1 除了有时间限制的使用权外，服务合同也是“设备只作为服务项目之一”方案的组成部分

服务业务

未来趋势：设备将只作为服务项目之一

在新的商业模式下，制造商不再以固定的价格销售设备，而是越来越多地提供有时间限制的设备使用权，相关服务合同在为客户带来安全保障的同时也为设备制造商创造了新的商机。

文 | Manuel Grenacher

更多精彩请扫描二维码

资本约束、停机风险和使用寿命周期依赖：在机械和制造设备上投资是许多企业不再愿意承担的挑战，制造商对此的回应是将他们的设备嵌入服务合同中，例如采用即付即用的创新模式，而不是以固定价格出售它们。这种新方案叫做“设备只作为服务项目之一”，它不仅为设备制造商也为其客户带来了巨大潜力。在现代服务合同中，设备的特性参数至关重要，它们构成了根据性能核算和投资设备的基础，生产企业获得有时间限制的使用权，目的是让相关设备对业务模型的开发做出预期贡献。

客户由此得到的好处是：更高的灵活性、更低的成本以及针对设备性能的合同保障。未来发展趋势是，在服务生命周期管理的影响下，随着对于各种客户接触点的关注，设备日益成为制造企业的战略业务因素，具有物联网连接的设备不仅提高了传统核心业务的销售额，而且还获得了自动化增长领域的收入。

服务创造新商机

服务生命周期管理是“设备只作为服务项目之一”模型的关键组成，为了核实维护需求，未来会有更多的设备与物联网连接，然而工业 4.0 时代的服务远不只是设备的维护和修理，还包括提供新功能的软件更新，以便帮助联网设备服务于制造商的商业模式。与软件更新一样，具有扩展功能的付费应用程序将为以服务为导向的供应商提供未来潜在的收入机会。

为了能够提供相应的优质和快捷服务，需要建立一流的客户服务，借助数字化现场服务管理（FSM），辅以人群服务、自助服务门户和实时服务，制造商做到了这点，为此值得使用以强大 FSM 软件为核心的系统，典型的例子是：一旦用户通过电话向制造商报告其设备损坏，精心设置的过程链就会随之启动。

如果数字 FSM 系统与制造商的 ERP 连接，售后服务人员就能快速确定一个有时间的技术员，他在移动智能设备上接收订单信息，与书信途径不同，该信息包括损坏情况的完整描述、维修详细指南包括清单和视频教程以及与客户相关的信息。

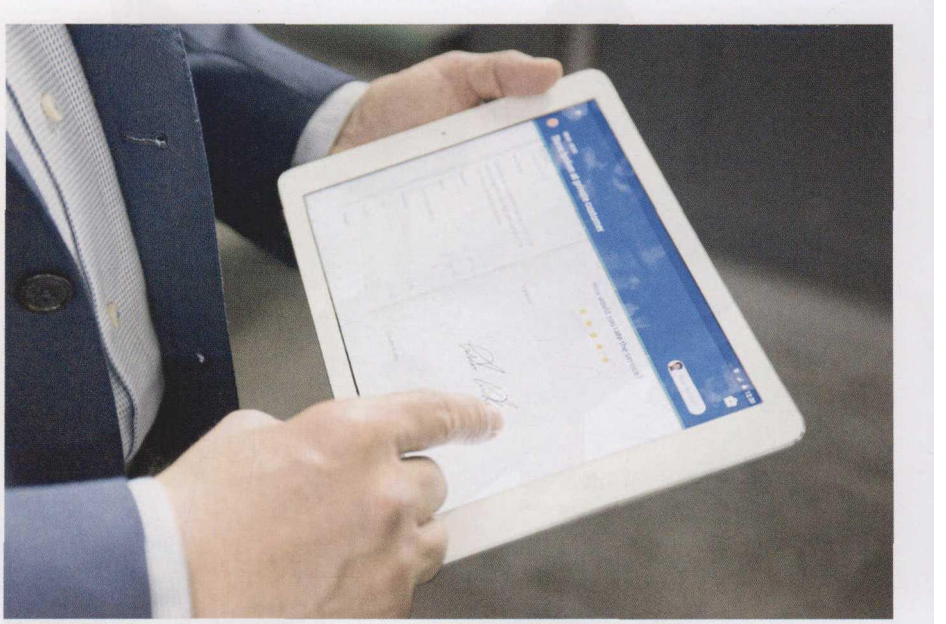


图 3 服务质量在“设备只作为服务项目之一”的商业模式中发挥着重要作用

优点是：第一次工作时技术人员可以携带需要的所有东西，避免了其他繁琐方式，与此同时可以通过 SMS 告知客户技术服务人员到达的时间，结果是工作流程更高效且客户满意，简而言之：一流的客户服务能够为业务模型提供最佳支持。

为了整体改善客户满意度和客户体验，关注客户接触点的策略是最有效的方式之一，过去制造商通常只有一个客户联系点，即设备的销售点。然而随着物联网的普及，在设备的整个生命周期内，通过定期的软件更新，潜在客户接触点的列表几乎可以无限延伸，随着商家与客户之间伴随工业 4.0 的互动增加，制造商可以在软件更新时追加销售选项，因此获得额外收入，此外制造商还能不断了解其设备的功能和使用情况，发现改进空间。

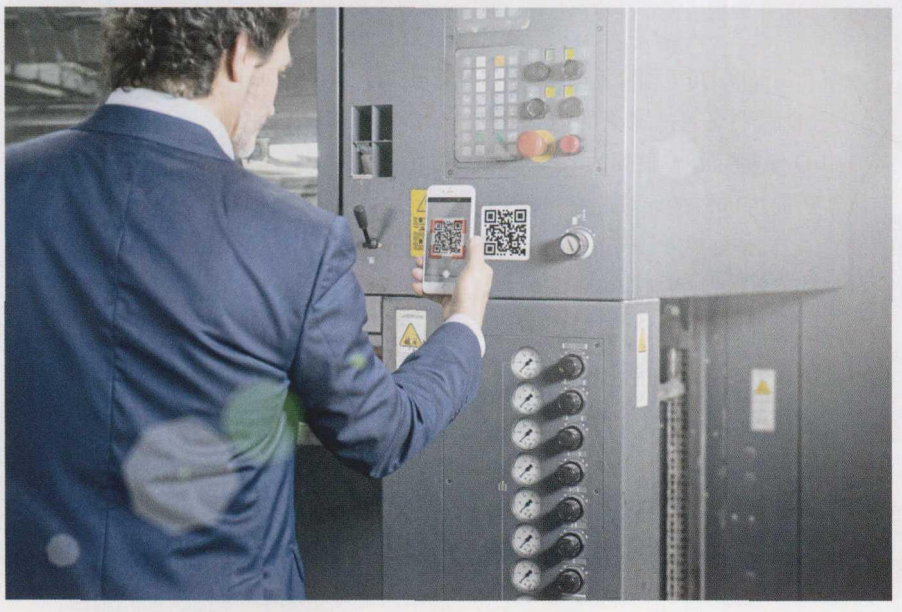


图 2 供货商可以通过具有扩展功能的付费应用程序获得额外收入

设备作为战略业务因素

为了利用“设备只作为服务项目之一”这一方案，需要范式转移，这意味着设备不再被视为静态资产因素，而是承担着有助于实现更高业务目标的战略资产功能，通过这种方式，制造商能够利用工业 4.0 提供的众多可能性达到业务上的成功。MM

“设备只作为服务项目之一”是指不拥有设备本身，而只是获得临时使用权，可以说是租用。合同的一部分也是服务，包括设备的维护，这样可带来更大的灵活性，减少投资和风险，这一方案在软件和平台解决方案中也是众所周知的。