

/ Best Practice: Effiziente Planung – Ersatzteilverhersage bei Vaillant



/ Beschreibung

Energiesparende und umweltschonende Lösungen für Heizen und Warmwasserkomfort, führend bei Gas-Brennwertgeräten, Wärmepumpen und Servicedienstleistungen, digitale Lösungen für alle Produkte und Dienstleistungen, langfristige Unternehmensausrichtung auf Basis ökonomischer, ökologischer und sozialer Kriterien

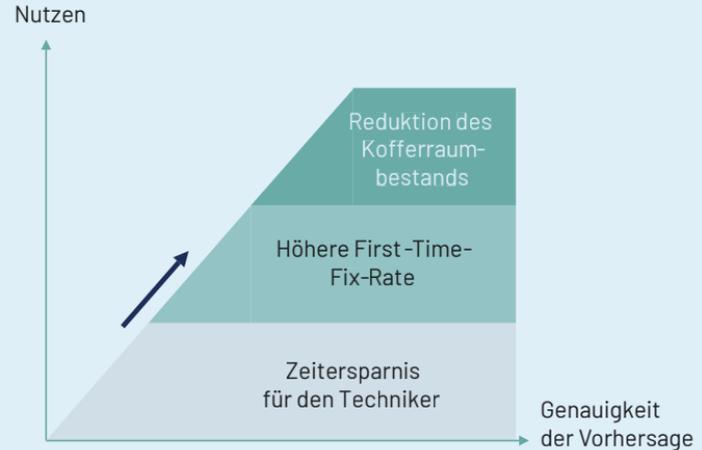
/ 3.200 Service Techniker

/ 3,5 Mio. Einsätze

/ 20 Vertriebsgesellschaften

/ Motivation

Im Bereich Vaillant Service Excellence wurde identifiziert, dass das fallspezifische Wissen zur Identifikation von Ersatzteilen über KI abgebildet werden soll, sodass der Techniker mit dem Auftrag bereits einen Vorschlag benötigter Ersatzteile erhält.



/ Resultat

Im ersten Schritt wurde für den Techniker eine Arbeitserleichterung erreicht, weil er die Teile nicht mehr suchen muss. Durch eine Erweiterung der KI wird die Vorhersagegenauigkeit noch erhöht, mit dem Ziel, die Anzahl der benötigten Zweitanfahrten zu reduzieren. Perspektivisch ist auch eine auftragsbezogene Ersatzteilversorgung denkbar, mit der die Kofferraumbestände reduziert werden können.