



CONNXT CASE

Hytech service cloud, betere service door connectiviteit

Als geen ander snapt Hytech Support het belang van het goed functioneren van apparatuur, zodat klanten optimaal geholpen kunnen worden en tevreden zijn. Zij gaan dus ook niet wachten totdat er een storing optreedt, maar zorgen voor preventief onderhoud zodat het werk niet stil komt te liggen. De ervaren en gekwalificeerde monteurs zorgen landelijk voor alle apparatuur, maar ook VOOR het winkelmeubilair. Mocht er onverhoopt toch een storing optreden, dan lossen zij dit binnen de service kaders op.

'We hebben een platform gecreëerd dat klaar is voor de toekomst!'

De Hytech Service Cloud heeft als doel de ruim 3300 post weegschalen van o.a. PostNL te monitoren om zo storingen te minimaliseren. Hierbij is de connectiviteit op afstand cruciaal om de servicemedewerkers efficiënt in te kunnen zetten. Binnen de portal is duidelijk zichtbaar wat de status is van alle weegschalen. De portal verzorgt het totale management van de weegschaal. Zo kan op afstand de weegschaal gereset worden, het gewicht

uitgelezen worden en zelfs volledige configuraties ingeladen worden, waardoor de klant zijn storing snel verholpen ziet worden.

De implementatie

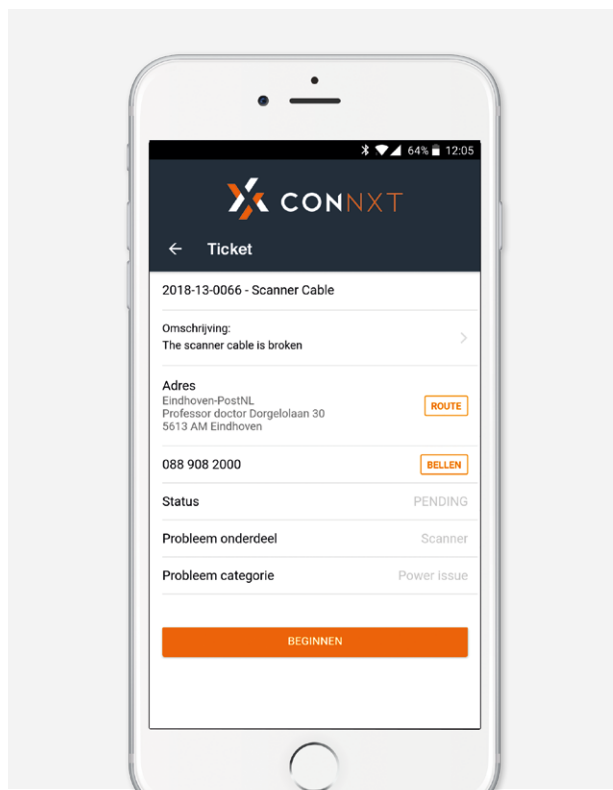
De implementatie van Hytech Service Cloud bestaat uit een software connector binnen de post weegschaal die de connectiviteit verzorgt richting de Microsoft Azure Cloud. Binnen deze Cloud draait conNXT, een platform ontwikkeld door OrangeNXT bovenop de standaard IoT Suite platform van Microsoft. OrangeNXT heeft gekozen voor Microsoft



Azure Cloud vanwege de focus die Microsoft heeft in IoT en Digitale Transformatie, wat wij terug zien komen in het platform wat Microsoft aanbiedt. Hiermee hebben wij ons platform conNXT snel kunnen ontwikkelen, waarmee een betrouwbaar, schaalbaar, alsmede veilig platform is ontstaan, wat resulteerde in Hytech Service Cloud voor Hytech Support.

De Hytech Service Cloud is uitgebreid met een mobiele applicatie die draait op de smartphones van de servicemedewerkers. Deze applicatie zorgt voor een snelle ingebruikstelling van een nieuwe weegschaal d.m.v. een 3D barcode te scannen die de instellingen van de weegschaal alsmede de aanmelding van de weegschaal verzorgt aan de Hytech Service Cloud. Deze uitbreiding zorgt voor een halvering van de tijd die benodigd was om een installatie te kunnen doen. Tevens zorgt de applicatie voor een enorme reductie op de belasting van de backoffice medewerkers op kantoor, doordat de servicemedewerkers volledig zelf redzaam zijn.

Voor de toekomst voorziet Hytech Support het platform te kunnen uitbreiden met een Predictive Maintenance module. D.m.v. de data die nu verzameld wordt binnen het platform ontstaan er voldoende analyse mogelijkheden om voorspellingen te kunnen doen wanneer de weegschaal dreigt te stoppen met bepaalde functionaliteit. Hiermee verandert Hytech Support in een echte Data Driven Support organisatie waarbij 'Wegen as a Service' tot een van de toekomstige business modellen kan behoren.



Rol van OrangeNXT

Veranderende markten, ook voor die van onze klanten, zoals Hytech Support, waarbij hun klantvraag continu verandert, schreeuwen om een flexibele oplossing. Een oplossing waarmee wij Hytech Support weer in de positie zetten om te laten doen waar ze goed in zijn; het ontzorgen van hun klanten met hun dienstverlening.

OrangeNXT heeft Hytech Support geholpen met de vorming van hun digitale roadmap, met de daarbij



behorende oplossing. OrangeNXT is gekozen als partner vanwege hun kennis en expertise op het gebied van IoT, Cloud en Digitale Transformatie. Hierbij heeft onze domeinexpertise in Logistiek meegeholpen om de juiste adviseringen te kunnen doen.

Voor de Hytech Service Cloud varieerde dit van het ontsluiten van de weegschalen door middel van de conNXT connector, alsmede het inrichten van de conNXT Cloud voor monitoring, management, dataopslag, reportages en data-analyse van de weegschalen. De volledige oplossing wordt door de Managed Service organisatie van OrangeNXT beheerd en werkt samen met Hytech Support dagelijks aan de dienstverlening richting de klant.

Over Hytech Support

Hytech Support is dé technische dienstverlener voor winkels en installaties. Als servicepartner en technisch specialist hebben zij de kennis, het inlevingsvermogen en de passie om hun opdrachtgevers als geen ander te begrijpen en optimaal te bedienen. Als familiebedrijf vinden ze het uitermate belangrijk dat hun medewerkers met passie werken aan de opdrachten van de klanten. Ze zijn integer, gedreven, ambitieus, collegiaal, enthousiast en hebben hart voor het vak. Met elkaar zorgen zij voor de ontzorging van hun opdrachtgevers. Voor meer informatie zie de website: www.hytech-international.com



Project resultaat

De Hytech Service Cloud heeft ervoor gezorgd dat Hytech Support 3300 nieuw te plaatsen weegschalen binnen de gestelde tijd opgeleverd heeft.

Hiermee is een platform gecreëerd dat klaar is voor de toekomst en de veranderende klantvraag kan invullen met voldoende flexibiliteit om uit te breiden met nieuwe innovatieve diensten. De incidenten worden sneller afgehandeld door de adequate service die nu geboden kan worden. De backoffice is minder belast waarmee met hetzelfde team makkelijk meerdere klanten tegelijk kan afhandelen.

Meer informatie?

Benieuwd van conNXT voor u kan betekenen? Neem vrijblijvend contact met ons op via onderstaande gegevens. Start vandaag nog met het monitoren van uw data!

Meer weten over deze case?



Chris Bosse

Business Development Executive

✉ Chris.bosse@orangenxt.com

☎ [+31\(0\)6 12 97 76 95](tel:+31(0)612977695)