



Pressemitteilung

Hannover, 6. Juni 2018

Intensivierung der Zusammenarbeit

KONE setzt auf künstliche Intelligenz von Salesforce

Seit 2006 setzt KONE beim Kundenbeziehungsmanagement (engl. Customer Relationship Management, CRM) auf die cloudbasierten Lösungen von Salesforce. Nun intensiviert sich die Zusammenarbeit: Um den Servicetechnikern von KONE eine noch bessere Einsicht in aktuelle Statusinformationen von Aufzügen und Rolltreppen zu gewähren und sie bei der Einsatzplanung zu unterstützen, baut KONE künftig auf die künstliche Intelligenz von Salesforce Einstein.

„Dank Salesforce Einstein können wir unseren vorausschauenden Wartungsservice noch effizienter planen“, sagt Michael Williams, Head of Service Field Solutions Development for Service Business bei der KONE Corporation. „Das erhöht die Sicherheit und Verfügbarkeit der von uns gewarteten Anlagen. Darüber hinaus hilft uns Salesforce Einstein dabei, ein noch besseres Verständnis für die Bedürfnisse unserer Kunden zu entwickeln.“

Voraussichtlich ab 2019 sollen die Statusinformationen der über 1,2 Millionen von KONE gewarteten Aufzüge und Rolltreppen dazu mit Kundendaten und Wartungsplänen verknüpft werden. Diese Informationen wiederum stehen den rund 20.000 Servicetechnikern des Unternehmens auf der ganzen Welt für Serviceeinsätze wie Wartungen und Reparaturen zur Verfügung.

„Wir freuen uns über die langjährige Zusammenarbeit mit KONE, die nun mit Salesforce Einstein nicht nur intensiviert, sondern auch auf ein neues Level gehoben wird“, sagt Joachim Schreiner, Deutschland-Chef von Salesforce. „Damit gehört KONE zu den Unternehmen, die künstliche Intelligenz schon heute produktiv anwenden. Dass sie zusammen mit Salesforce auf der CEBIT demonstrieren, welche Möglichkeiten KI in der Praxis bietet und wie sie eingesetzt wird, bietet den Besuchern einen echten Mehrwert.“

Verbindung von Salesforce Einstein und IBM Watson IoT sorgt für intelligente Wartung

KONE nutzt die künstliche Intelligenz von Salesforce Einstein sowie von IBM Watson IoT für ein durchgängiges System für die Wartung von Aufzügen und Rolltreppen. Dabei sorgt IBM Watson IoT dafür, dass Probleme an Anlagen frühzeitig erkannt werden, während Salesforce Einstein dazu dient, Arbeitsaufträge für die Servicetechniker von KONE zu generieren.

Werden die mittels IBM Watson IoT gesammelten Anlageninformationen mit den CRM-Daten in Salesforce Einstein kombiniert, entstehen weitere innovative Anwendungsmöglichkeiten. Beispielsweise kann die Bilderkennung von Salesforce Einstein perspektivisch dazu verwendet werden, um Anlagenkomponenten und Ersatzteile zu identifizieren, aktuelle Lagerbestände zu prüfen und weitere Schritte wie etwa Reparaturen zu planen – und das in

einem integrierten System.

„So, wie die Sales Cloud von Salesforce den Vertrieb von KONE unterstützt, wird auch die Service Cloud in Kombination mit der künstlichen Intelligenz von Salesforce Einstein unseren Servicetechnikern künftig bei Wartungen und Reparaturen helfen – das ermöglicht uns, unseren Kunden einen noch besseren Service zu bieten“, sagt Williams. „Mit Salesforce Einstein bauen wir künftig auf eine Plattform, die eine ideale Ergänzung zu unserer auf IBM Watson basierenden Servicelösung 24/7 Connect ist. Wir freuen uns darauf, die Zusammenarbeit mit Salesforce weiter zu vertiefen.“

Sie möchten erleben, wie KONE die künstliche Intelligenz Salesforce Einstein für einen noch vorausschauenderen Wartungsservice einsetzt? Dann besuchen Sie KONE während der CEBIT 2018 vom 11. bis 15. Juni in Hannover am Salesforce-Stand in Halle 9 – Sie sind herzlich Willkommen!

Bildunterschrift KONE_Michael_Williams.jpg:

„Dank Salesforce Einstein können wir unseren vorausschauenden Wartungsservice noch effizienter planen“, sagt Michael Williams, Head of Service Field Solutions Development for Service Business bei der KONE Corporation.

Bildquelle: KONE

Als weltweit führender Hersteller bietet KONE innovative und ökoeffiziente Lösungen für Aufzüge, Rolltreppen, automatische Türen/Tore und Systeme, die sich nahtlos in intelligente Gebäude von heute integrieren. Unsere Mission ist ein effizienter People Flow®, der optimale Personen- und Güterfluss in städtischen Umgebungen ermöglicht. Dabei begleiten wir unsere Kunden individuell in allen Phasen: von der Planung, über die Fertigung und Installation, bis hin zur Wartung und Modernisierung. Dies macht uns zu einem zuverlässigen Partner im gesamten Lebenszyklus von Gebäuden. Von mehr als 1.000 Niederlassungen rund um den Globus aus betreuen wir über eine Million Anlagen und schaffen Lösungen für die Herausforderungen einer urbanisierten und barrierefreien Welt. KONE ist börsennotiert (NASDAQ OMX, Helsinki) und erwirtschaftete 2017 mit rund 55.000 Mitarbeitern einen Umsatz von 8,9 Milliarden Euro. Hauptsitz ist Espoo bei Helsinki, Finnland.

Pressekontakt

Stathi Vassiliadis

MT-Medien GmbH & Co. KG, Tel. 0511 22 88 60-86, vassiliadis@mt-medien.com

Nicole Köster

Leiterin Marketing & Kommunikation, KONE GmbH, Tel. 0511 2148-606,
nicole.koster@kone.com

Folgen Sie uns!

Internet: www.kone.de

YouTube: www.youtube.com/user/KONEPeopleFlow

Xing: www.xing.com/company/kone

Twitter: <https://twitter.com/KONEPeopleFlow>

Google+: plus.google.com/+KONEAufzügeRolltreppenAutomatiktüren

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/kone-deutschland/>