



執行簡報

透過 AI 驅動的零件建議來延長設備正常運作時間，提高客戶滿意度

業務問題

原始設備製造商、售後零件供應商，以及任何希望在合適的時間，以合適的價格，提供適用替換零件及維修的組織，都面臨著共同的挑戰。客戶希望他們的維護問題能獲得完整的解決方案，這意味著為了儘快讓資產重新投入生產，他們需要相應的所有零件、工具和說明。他們依靠供應商提供完整的解決方案。如果達不到這個要求，會導致時間的浪費，以及沮喪和困惑的情緒，造成客戶滿意度的降低。如果提供的解決方案不完整，公司自己的品牌就會受損，不再被視為企業的專家級解決方案提供商。

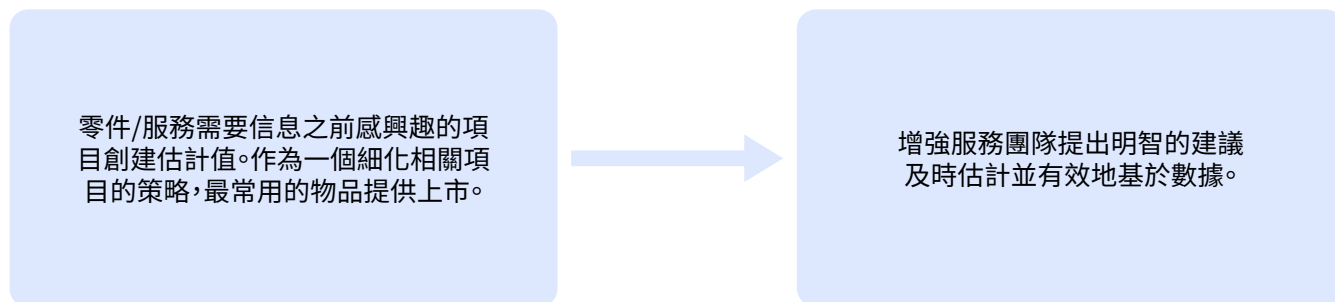
在員工流動率高、銷售節奏快、競爭激烈的世界裡，企業可以採取哪些措施來保證迅速提供完整的維修解決方案，並提升品牌聲譽和客戶體驗？繼續閱讀以找出答案。

真實案例研究

作為全球最大的萬向式堆高機製造商，Combilift 經營著 6 萬輛款式各異的堆高機，以滿足每名客戶的特定產業需求。由於堆高機種類繁多，且應用於多個產業，管理起來無疑會增加維修的複雜性。處理這種複雜性需要一定的專業知識，才能為所需的適當零件組準確報價，以確保首次修復。

如果沒有為維修作業提供適當零件組的報價，維修工程師有時無法首次即完成作業。相反，工程師必須停下工作，進行研究，確保拿到正確的零件，然後再返回客戶處完成維修。延遲完成會增加經銷商和客戶的維修成本，因為待維修的機器仍然無法運轉。

Coleman AI 技術



機器學習可確保自動產生適當的零件組，以便產生維修報價。

應用程式

為了確保自動產生適當的零件組，以便為維修報價，Combilift 抓住機會，透過 Infor Coleman® AI 平台的內建機器學習功能，充分利用其資料。Coleman AI 的機器學習模型產生的資訊提高了推薦適當零件的效率和準確性，最終既能減輕員工的壓力，又能確保為客戶實現首次修復。

Combilift 全球零件經理 Kenny Gilmour 說道：「我親自使用過 Coleman AI 驅動的產品推薦功能，效果非常好。在許多情況下，我會親身處理客戶對零組件的請求。我在這裡負責零件報價近 15 年時間，我發現自己的經驗和 Coleman AI 得出的結果是一致的。」

時程表

機器學習應用程式的開發週期可能會持續多年，**如果結果需要好幾年時間才能顯現**，代價會很高昂。Combilift 與 Infor® 合作，共同開始這段旅程，透過明確的目標來解決一些簡單的問題。隨後透過初步的資料探索和與機器學習專家進行磋商，可進一步瞭解這些目標和業務問題，即利用現有資料可以實現哪些目標。透過專注於快速和可衡量的結果，縮短了開發週期，在幾週而不是幾年內即可獲得成果。

在 60 天內，由 Coleman AI 支援的零件建議就可以直接展示，出現在 Infor CloudSuite® Industrial 的零件估算程式的畫面中。零件部門一天中的大部分時間都花在這裡，因此直接在業務應用程式中提供這些建議，可以更快產生更準確的報價，並將解決方案直接提供給相關人員。

解決方案

平台技術

Infor 的平台技術是 CloudSuite Industrial 企業資源規劃 (ERP) 解決方案的基礎，支援透過人工智慧 (AI)、資料湖和分析等整合服務，無縫擴充解決方案。除了利用 Coleman AI 為 Combilift 的零件部門提高流程效率和準確性外，還採用 Infor Homepage 服務，為負責生產關鍵績效指標 (KPI) 的生產部門提高效率和準確性。

Coleman AI 技術

機器學習模型會自動使用在雲端系統中產生和儲存的既往維修報價資料。Coleman AI 系統和 Infor Data Lake 已是現有 ERP 系統的一部分，由此節省了時間，提高了投資回報。自動重新訓練可防止模型陳舊，預先設定的機器學習活動使開發工作變得可重複。

由於機器學習模型可學習業務專業知識，員工將會更有效率，能幫助企業取得更好的成績，對新員工尤其是如此。

「由於零件部門有新員工和經驗不足的員工，我們知道報價不準確會錯失創收的機會。例如，如果有人需要一台水泵，受過培訓的員工知道要添加墊圈。但新員工則不知道，讓客戶去另一家供應商購買墊圈。我們很高興 Product Recommender 變得愈來愈智慧，讓我們能產生更多營收，同時讓客戶對首次修復的結果感到滿意。」
Gilmour 解釋道。

成績

首次修復是 Combilift 的黃金標準，讓公司為客戶和員工的體驗感到自豪。零件建議能直接推動首次修復率提高 30%，完成維修的時間縮短 30%。報價更快速、更準確，報價時間從 20 分鐘縮短到 5 分鐘。維修成本和維修時間減少 40%。提升的這些效率使每筆交易的營收增加了 40%。

客戶滿意度的提升和客戶推薦的增加為公司的成功錦上添花。由於設備停機時間更短，Combilift 的客戶可以提高自身業務的生產效率，而不必在設備維修期間被迫等待。

即時生產 KPI 的可見性在 30 天內就能有明顯改善。從每日 KPI 到每 15 分鐘更新一次的 KPI，增強了員工的決策能力。由於透過自動報告節省了產生 KPI 報告的時間，員工則更樂意坐在辦公桌前，安全地隨需存取車間資訊。此外，隨著公司的發展壯大，Coleman AI 可以輕鬆擴充，以適應 Combilift 不斷變化的需求。

要直接聽取 Combilift 的體驗，[請觀看此影片](#)。

進一步瞭解



Infor 致力於打造面向特定行業基於雲部署的企業級應用軟件。憑借在 170 多個國家/地區的 17,000 名員工和 6 5,000 多家客戶，Infor 軟件專為助力企業進步而設計。要了解更多信息，請訪問 www.infor.cn。

Infor 公司 2023 年版權所有並將保留所有權利。文中相關文字及圖形標誌是 Infor 和/或其關聯機構和子公司的商標和/或註冊商標。所有其他商標是其各自所有者的財產。

Infor 中國銷售熱線：4009203715；公司網址：www.infor.cn

INF-2832952-zh-TW-0823-1