

Telemetrie

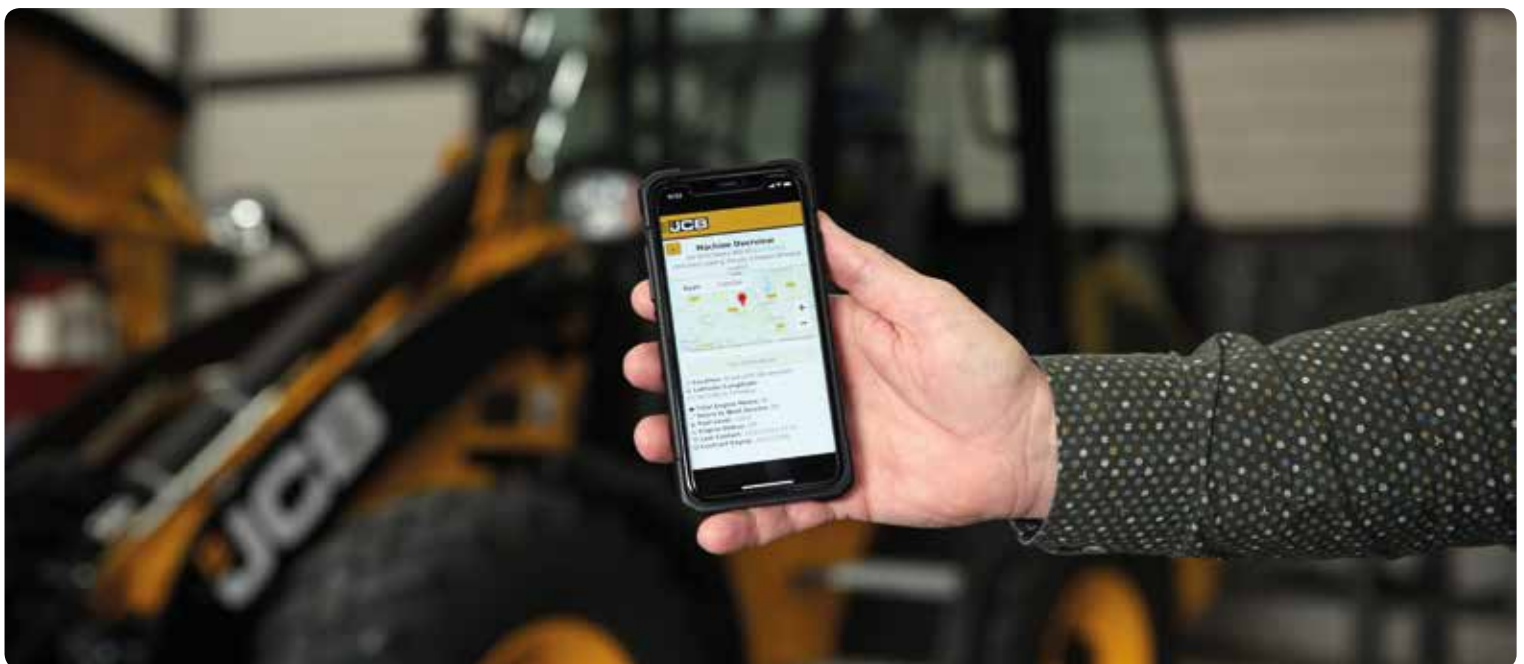
Tekst: Arend Jan Blomsma

Foto's: leveranciers, Blomsma

**VOLGEN VAN MACHINES OP
AFSTAND BIEDT VEEL VOORDELEN**

verkort stilstand

Telemetrie raakt steeds meer ingeburgerd en geeft eigenaar, dealer, importeur en fabrikant de mogelijkheid een machine veel beter te monitoren. Een belangrijk voordeel is dat ze daarmee de cost of ownership kunnen verlagen. Binnenkort gaat SMT zelfs nog een stap verder. Het bedrijf gaat met een eigen portal machines volgen en klanten adviseren.



De machinist kan, als zijn baas het goed vindt, JCB LiveLink ook zien op zijn smartphone. Dit vergroot zijn verantwoordelijkheid voor de machine.

**'WIJ VOLGEN DE
MACHINE IN EIGEN
BEHEER, OMDAT WIJ
DE OMSTANDIGHEDEN
HET BESTE KENNEN'**

Bij telemetrie geven sensoren uit machines of trekkers hun data via internet door aan een server. Fabrikanten, importeurs, dealers en klanten hebben toegang tot deze gegevens en kunnen elk moment van de dag een machine volgen. Dat is volgens Mark de Haan, die als manager customer service bij Volvo- en Sennebogen-importeur SMT verantwoordelijk is voor het gebruik van telemetrie, mogelijk doordat op een enkele compacte machine na alles standaard de deur uit gaat met telemetrie. "Hoe de klant het wil gebruiken, kiest hij zelf. In het standaardpakket kun je via de CareTrack-portal het aantal draaiuren volgen en het brandstofniveau in de tank", vertelt hij. Een ander onderdeel is een locatiebepaling, met daaraan gekoppeld geofencing, waarbij je een signaal krijgt wanneer de machine een vooraf bepaald gebied verlaat. Ook zit er een tijdslot in, waarbij je een melding krijgt wanneer iemand de machine buiten het tijdslot start. Ten slotte is er de service-indicatie, die voor De Haan

belangrijk is. "Daarmee kunnen we de klant een voorstel doen voor onderhoud en zelfs voor aanvullend onderhoud buiten de reguliere beurten, als bijvoorbeeld het rijwerk aan vervanging toe is."

De service is bij SMT de eerste tien jaar van de levensduur van de machine gratis. De klant kan het pakket voor € 200,- per jaar uitbreiden met het efficiency-pakket. Hierin zitten analyses van het gebruik van de machine, het brandstofverbruik en de productiviteit. SMT combineert dit met verschillende servicecontracten, waarbij de klant niets betaalt voor het efficiency-pakket als hij een volledig onderhoudscontract heeft.

MYSMT-PORTAL

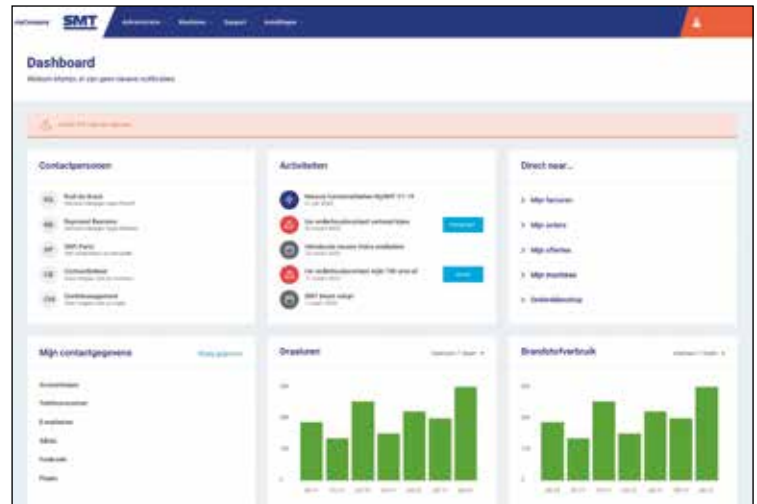
SMT en Volvo zijn druk bezig het gebruik van telemetrie uit te breiden. "Op korte termijn willen we de CareTrack-portal vervangen door de MySMT-portal", vertelt De Haan. "Onderdeel hiervan is Acti-

veCare, dat is ontwikkeld door Volvo Zweden, maar dat we helemaal in eigen hand nemen. De portal geeft toegang tot alle historische onderhoudsgegevens bij SMT, maar ook tot facturen, offertes en orders. Hieraan is ook een parts-webshop gekoppeld, zodat je direct de juiste onderdelen kunt bestellen.” De nieuwe portal is begin januari online gegaan bij een selectie van klanten. Het doel is om nog meer proactief te werken, vertelt De Haan enthousiast. “Sensoren sturen dagelijks meldingen en het systeem gaat die meldingen punten geven naar belangrijkheid. Machines met de meeste punten krijgen dan onze aandacht. Dat doen we in eigen beheer, omdat wij onze klanten en omstandigheden beter kennen dan de Zweden. Zo willen we de klant helpen met preventief onderhoud, om stilstand zoveel mogelijk te beperken. Als het goed loopt, zullen we MySMT dit jaar breed introduceren.”

JCB LIVELINK

Net als bij Volvo zijn ook bij JCB op de kleinste minilaadschop, minigraafmachines en compacte verreikers na eigenlijk alle machines uitgerust met een telemetriesysteem. Dat is ook aantrekkelijk, weet Gerard Potze, sales manager bij Broekveldt in Tynaarlo, één van de vier JCB-hoofddealers in ons land. “De eerste vijf jaar is het abonnement op LiveLink, zoals ons programma heet, kosteloos en heeft de klant toegang tot alle data van de machine. Elke keer als de motor wordt gestart, wordt de werking van alle onderdelen gecontroleerd. Zijn er afwijkingen, dan ontstaat er een error, die een code aanmaakt. De machine slaat deze codes op en via LiveLink worden die gemaïld naar onze serviceafdeling. Natuurlijk krijgt de klant ook een melding wanneer er een storing is.”

Bij het systeem van JCB kan de klant kiezen of hij de meldingen via een e-mail krijgt of via een sms. Net als bij Volvo is er bewaking op afstand. “Voor



Het dashboard van de nieuwe MySMT-portal. Van hieruit krijgt de ondernemer inzicht in de data van zijn machinevloot, maar ook per machine.

onze monteurs is LiveLink ook handig om machines op locatie te vinden, doordat ze precies kunnen zien waar ze staan.”

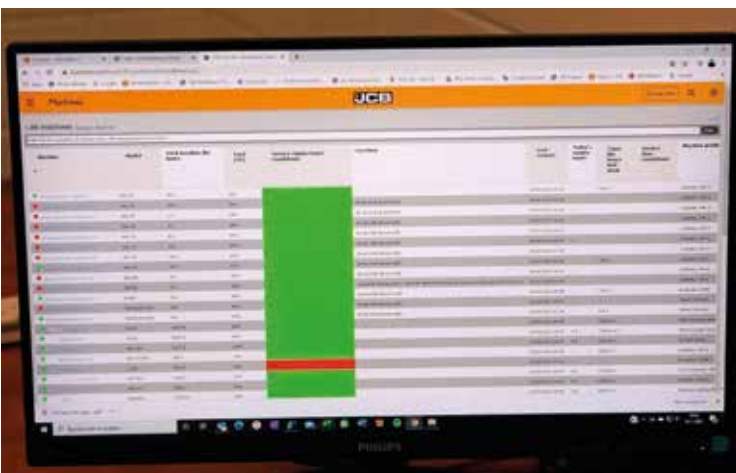
LiveLink werkt niet alleen op de computer, maar is ook toegankelijk via een app op een tablet of smartphone. Zo kan de machinist op locatie ook beschikken over de data. De klant krijgt, als hij dat wil, wekelijks rapporten over draaiuren en brandstofverbruik. In het systeem krijgt de klant 100 uur voordat de machine een servicebeurt moet hebben een melding. Zo kan hij zijn onderhoud beter plannen en voorkomen dat dit in een piekperiode valt.

263.000 MACHINES VERBONDEN

Een voordeel van telemetrie dat Potze graag benoemt, is de mogelijkheid om via meldingen van storingscodes de machine goed te volgen. “Bijvoorbeeld een melding van een te warme motor. Onze werkplaats neemt dan even contact op om te vertellen wat er aan de hand kan zijn. We kunnen dan gericht adviseren en onnodige voorrijkosten voorkomen.”

Vertegenwoordigers van JCB kunnen de informatie ook op een andere manier gebruiken, legt Potze uit. “Aan de hand van de uitgedraaide machine-rapporten kun je ook heel gericht de juiste machine adviseren bij inruil, bijvoorbeeld als je ziet dat hij het maximale vermogen van de machine nauwelijks benut. Klanten gaan aan de hand van de machinerapporten ook bewuster om met de machines, bijvoorbeeld als ze een hoog percentage stationair draaien zien. In dat geval kunnen we bijvoorbeeld een start-stopsysteem adviseren.” Een ander voordeel dat Potze nog wil aanstippen, is het tweerichtingsverkeer dat via telemetrie mogelijk is. “Daardoor kunnen we ook software-updates helemaal online doen. Ook zo helpt telemetrie om de kosten te verlagen.”

‘AAN DE HAND VAN DE UITDRAAI VAN HET GEBUIK KUNNEN WE DE JUISTE MACHINE ADVISEREN’



De JCB-serviceafdeling heeft een scherm waarop het alle meldingen kan zien. Er wordt dagelijks naar gekeken. De rode balk vraagt onmiddellijk aandacht.