

JOURNÉE DES UTILISATEURS RMN BRUKER

Services & LifeCycle Support

Support client global et local, services connectés futurs

Eric Becker, Director Regional Service Operations, Western & Southern Europe, Bruker BioSpin

Yves Renk, Service Manager, France, Bruker BioSpin

Emmanuel Archer, Head of Business development & Market Manager



JOURNÉE DES UTILISATEURS RMN BRUKER

Support client global

Eric Becker

Director Regional Service Operations, Western & Southern Europe, Bruker BioSpin

Notre Service & Life Cycle Support feuille de route

LabScape®

support client, projets en cours

- Processus de retour des pièces
- Centre de tri
- Optimisation des temps de réparation
- Investissement dans le centre de réparation des sondes SL1 en France
- Stock global de pièces SAV
- Communication Pro-active

Digital First in Service

Interfaces et améliorations continues

- Processus digital pour le suivi des tickets SAV, applications SAP, SFDC, AEM
- Internet W2C, Sales Force portail
- Smart hands installations (AR/VR)

Connexus®

Connected Services

- Connection à distance ProDiagnose/ProSupport /ProCare
- Consultation à distance
- Commerce en ligne
- Connexus

une nouvelle organization: **Innovation & Transformation du service**

Les projets

- Processus plus fluides
 - Temps de réparation plus courts
 - Délais des pièces SAV, stockage des pièces SAV à Rauenheim, augmentation des références en stock / matériel de production
 - Externalisation du matériel d'installation
 - Management des ressources d'installation
- Communication client

Le nouveau team

- Garrit Winkler – Directeur Service Innovation & Transformation
- Thomas Kaegi – Pièces SAV Process
- Bernd Fritzingler – Service Tech & Analytics
- Liv Kop – Analyse des retours clients
- Maya Airing – intégration SAP/SFDC
- David Hogh Motz – Processus de réparation
- Andrej Ramburger – Online Self-Services
- et d'autres ...



Garrit Winkler

Lancement du nouveau processus end to end - Octobre 2023

OCTOBER 2023 | SERVICE & LIFECYCLE SUPPORT DIVISION (SLS) + OPERATIONS

Go-live of new cross-functional E2E Repair Process

Dear colleagues,

We went live with the jointly developed E2E repair process on October 2nd, 2023. In a first step we focus on customer repairs in our pilot countries United Kingdom, Italy, and Germany. This enables us to gain experiences, focus on lessons learned and initiate further process or interface improvements. In a second step we start the EMEA roll-out in alignment with the finalization of the construction work for the European return hub in Ettlingen.

We will also expand the new E2E repair process to the other regions AMER & APAC as soon as possible in a third step.



Cross-functional project meeting



Construction work of the European return hub



Arrival of the first repair shipment in Ettlingen



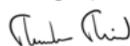
Training session about the new E2E process

This project is a very good example for successful cross-functional and cross-country collaboration towards one common goal – customer satisfaction.

Therefore, we want to say THANK YOU to all involved colleagues from the different functions (SLS, OPS, CXCO, Finance, IT). Without your dedication and hard work over the last months, this milestone would not have been achieved.

We are looking forward to further working with you on these end-to-end processes leading to more efficiency and satisfied customers.

Kind Regards,



Dr. Thorsten Thiel
President SLS



Bernd Gleixner
EVP Bruker BioSpin Operations



Garrit Winkler
Sr. Director Service
Innovation & Transformation

- Projet pilote dans 3 pays européens (UK/IT/DE)
- Suivi des processus mis en place et implémentation d'actions correctives
- améliorations basées sur l'expérience quotidienne
- Recrutement d'un "Global Repair Process" Manager
- Transition vers la numérisation du processus de retour pièces (documents pré-remplis par DocuSign) -> retour direct dans Sales Force

Amélioration des processus - **une adresse en Europe pour les retours**

Un centre Européen unique à Ettlingen

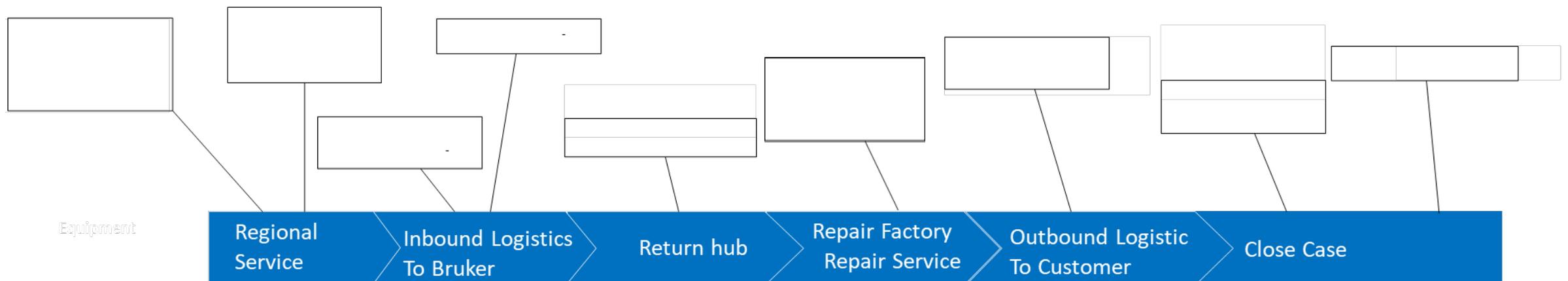


- Fin de la construction début décembre
- Automatisation du stockage WM & Kardex intégrée avec enregistrement dans SAP inclus
- Toutes les fonctions représentées/-interface entre divisions
- Embauche d'une nouvelle équipe en cours



Amélioration des processus – Communication proactive avec le client

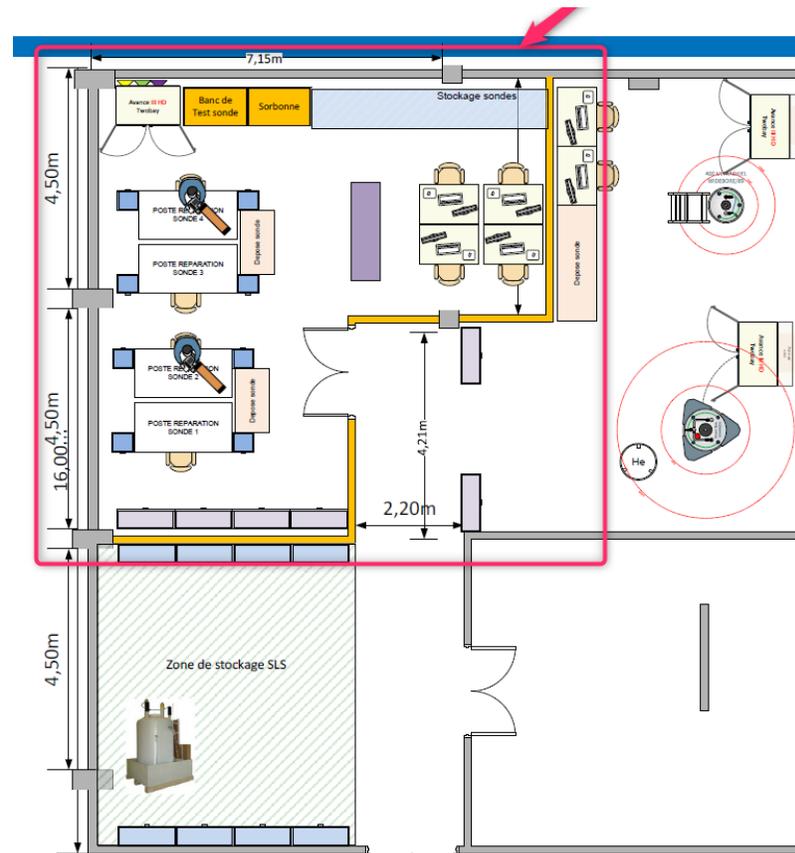
- Corriger la carence de communication entre le client et Bruker
- Un personnel de proximité dans chaque région pour une communication proactive efficace
- 15 différents messages établis pour l'information et le suivi des étapes de l'avancement des réparations
- **Région pilote:** 36 réparations concernées, total de 86 emails envoyés aux clients
- Retour des clients très concluant



Amélioration des processus – Service de réparation de sondes Européen

Investissements dans les infrastructures, équipements et savoir-faire/formation

- Centre de réparation à Wissembourg
 - 120 sondes réparées en 2023
 - Réparations courtes (~ 2-3 semaines)
 - Réparation sondes RT liquides et réparations pannes non complexes des sondes MAS
 - Compétent pour les réparations des sondes iProbes
 - Connexion logistique au centre de triage Européen en Allemagne
- Complémentaire au process de réparation en usine



1. Probe clearing
2. Glass insert exchange
3. Soldering of bad/dry joints (gradient coil)
4. Exchange of gradient coil (only for SP-probes)
5. Exchange of Thermocouple
6. Exchange of Heater
7. Exchange of ATM motor (3k => 2k)
8. Performing PICS-updates and, in case defective, the exchange of the RT ATM electronic (FICS-Box)
9. Exchange of Main Control Unit (MCU)



BRUKER FR NMR USERS MEETING 2023

Développement continu du Service Bruker France

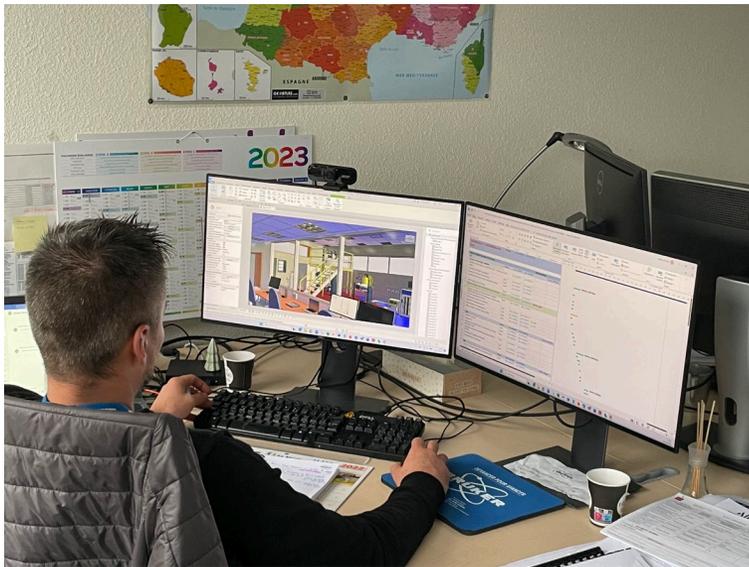
Yves Renk

Service Manager, France, Bruker BioSpin

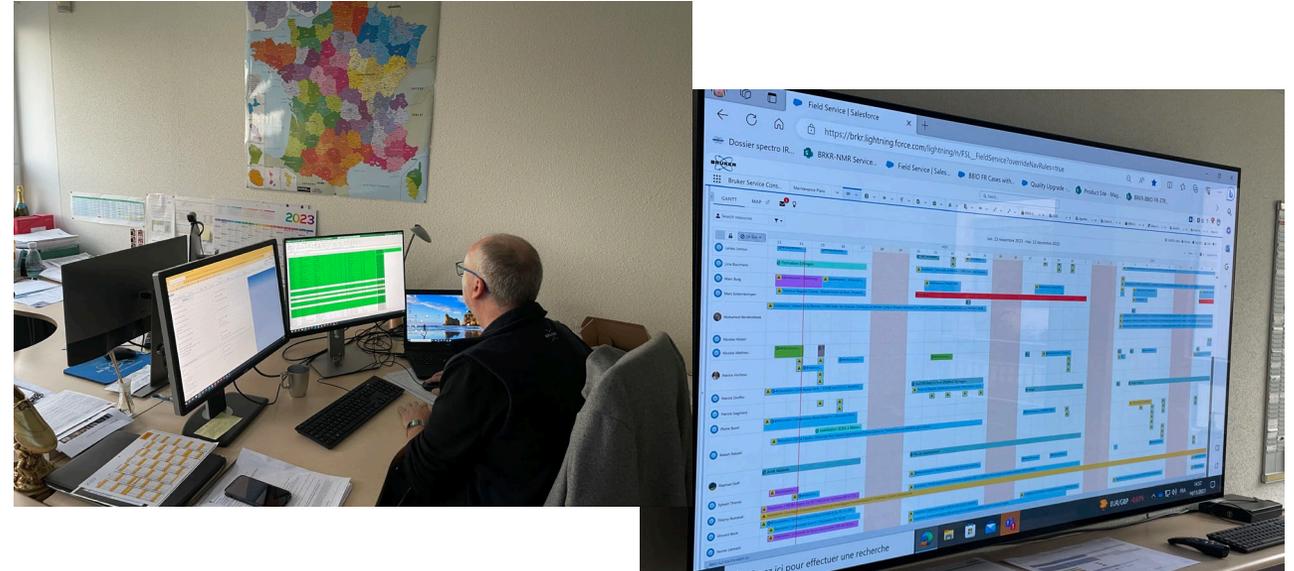
Bruker France service – une équipe en évolution qui se renouvelle

Nicolas Hiebel (resp. siteplanning)

- Spécialisé en siteplanning (incluant mesures de perturbation sur site...)
- Spécialisé pour les déménagements (audit, chiffrage, visite site, organisation...)



Jean-Marc Bauer (resp. organisation des installations) Planification



Bruker France service – une équipe avec des spécialistes

Patrick Dorffer (resp. global LTMAS)

- Spécialisé en installation du solide, LTMAS, micro imagerie...
- Responsable global LTMAS, sondes spéciales



Nicolas Mathieu (resp. global DNP)

- Spécialisé en installation solide, liquide, DNP
- Responsable global DNP



Bruker France service – une équipe avec des spécialistes avec une profonde connaissance des systèmes RMN

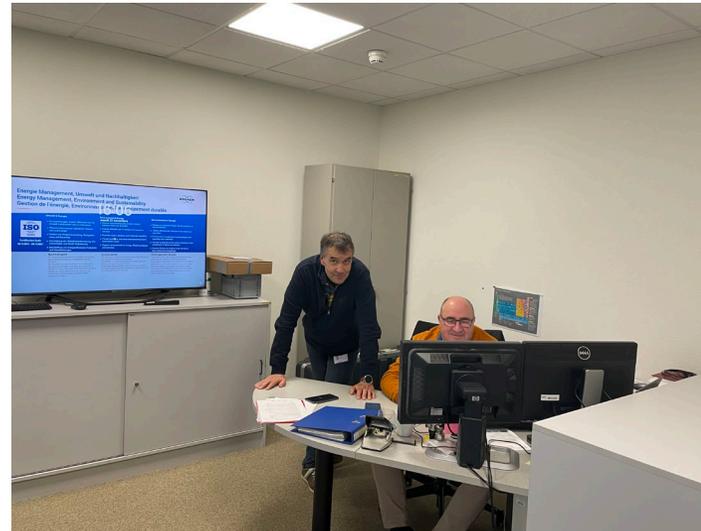
Fabien Deligey (support service application)

- Spécialisé en installation du solide et liquide
- Docteur en chimie



Pascal Verderi/Marc Eckernkemper (resp. Ecoute clients)

- Spécialisé en RMN du liquide, solide, LCNMR, automatisme



Les intervenants

RMN

Sylvain Thomé
Patrice Hurteau
Lenaïc Leroux
Bouyagui Traore
Rabah Rabahi
Bruno Guerry
Hervé Gadret

Marc Eckernkemper
Alban Garcin
Jérôme Sinniger
Arthur Lejeune

Nicolas MATHIEU
Patrick DORFFER

Bordeaux
Paris
Lyon
Paris
Valence
Paris
Lille

Wissembourg
Wissembourg
Wissembourg
Lyon

Grenoble
Wissembourg





IRM

Mohamed Benkhebbab
Thierry Rostalski
Sylvain Thomé

Grenoble
Wissembourg
Bordeaux

CMR, RPE

Emmanuel LeFustec

Wissembourg



Aimants et Cryoplatform®

Raphaël Neff
 Patrick Gagniard
 Fabien Rohé
 Pierre Burel
 Marc Burg

Wissembourg
 Paris
 Wissembourg
 Wissembourg
 Wissembourg



Aimants IRM



Jérémy Burel
 Pierre Burel
 Julien Schmitt
 Fabien Rohé
 Vincent Bock
 Germain Keller

Wissembourg

Bruker France service administration/assistante

Nous contacter...



Customesupport.bbio.eimea@bruker.com



+33 3 88 06 60 00

BRUKER FR NMR USERS MEETING 2023 LILLE

Autonomie énergétique et durabilité - HelioSmart

Yves Renk

Service Manager, France, Bruker BioSpin

Réponse aux difficultés actuelles d'approvisionnement en Hélium de nos clients

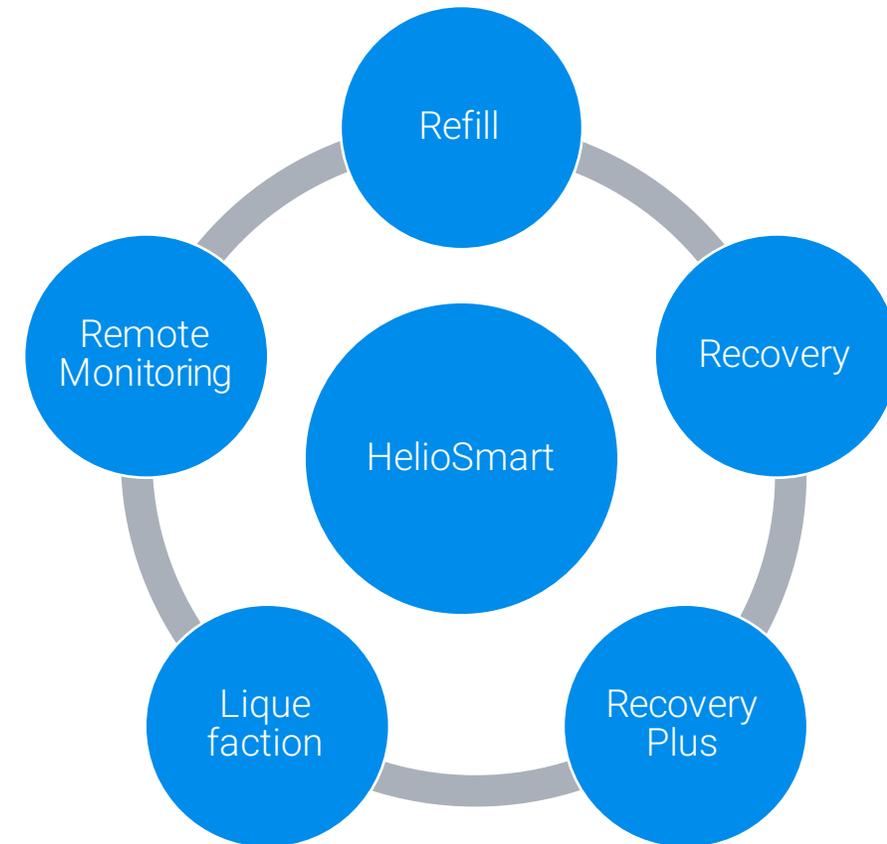
Nouveau système de recuperation HelioSmart : 3 modèles

Solutions à la carte dépendantes de

- Volume de consommation en hélium
- Proximité d'une solution de liquéfaction
- Utilisation en Helium gaz
- Consommation et cout de Helium
- Hélium gaz collecté à partir des aimants et re-liquéfié sur place, re-liquéfié chez un liquéfacteur externe ou réutilisé sous forme d'état gazeux

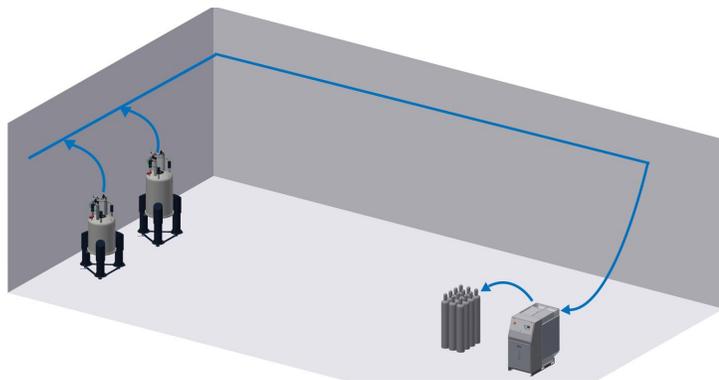
Comment Bruker apporte t-il une solution

- Conseils et support pour des solutions de laboratoire optimisées
- Solutions conformes et compatibles à la sécurité des aimants
- Expérience et compétence de Bruker avec les fluides cryogéniques
- Connaissances complètes de la technologie des aimants RMN
- Installation réalisée par les équipes qualifiées du service Bruker
- Solutions clé en main entièrement intégrées à l'environnement de laboratoire RMN



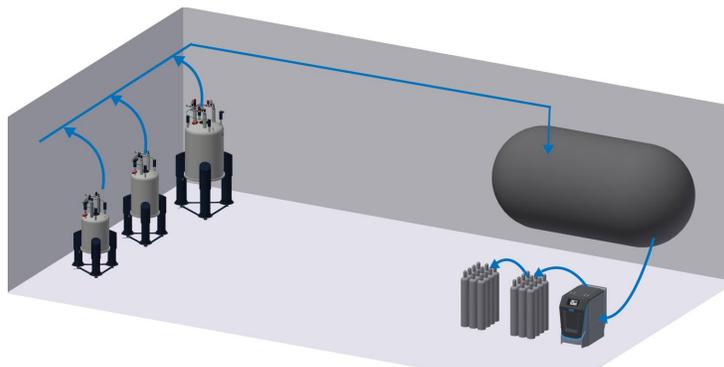
Solutions de récupération-He & Liquefaction - Produits

2022: HelioSmart-R



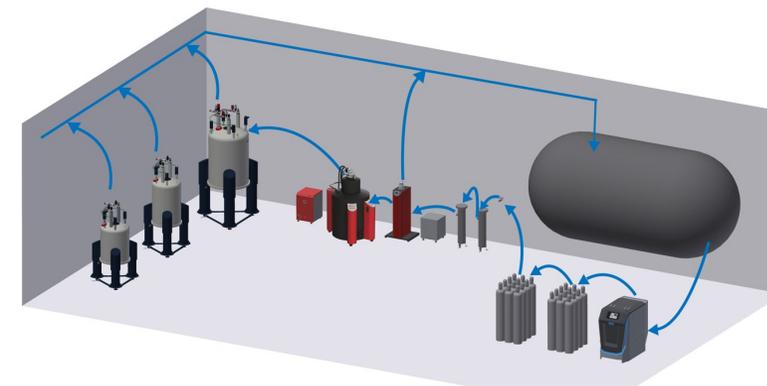
Collecte les consommations d'hélium en régime permanent des aimants RMN et les comprime dans des bouteilles de gaz à haute pression.

Nouveau: HelioSmart-R+



Les pertes d'hélium des aimants RMN lors des remplissages d'hélium liquide et en régime permanent sont collectées et comprimées.

Nouveau: HelioSmart-L



L'hélium collecté est purifié et liquéfié pour être réutilisé en permanence.



Très forte demande & Historique des Installations

HelioSmart-L

- Equipement installé sur tous nos sites de production Bruker dont Wissembourg
- Installation à l'Université de Bâle (Suisse) avec 5 aimants connectés jusqu'à 900MHz – septembre/2023
- Commande récente de Pfizer Groton (US) avec 26 aimants connectés jusqu'à 700MHz



HelioSmart L @ Univ. Bâle

HelioSmart-R

- 11 commandes enregistrées en 2023
- 4 installations réalisées avec succès - US, DE, FR
- Ex. Merck in Allemagne, Canada et Etats-Unis



Perry J. Pellechia
Director of NMR Services and Professor
at University of South Carolina

'We are pleased to be the first lab in the US that benefits from a successful HelioSmart-R installation. Thanks to this new concept for helium recovery, we plan to save 80% of the helium that evaporates from our NMR magnets and to convert it into liquid helium using the liquefaction facilities at our university. We look forward to the outcome of this investment allowing us to progress in more sustainable and cost-effective lab operations.'



HelioSmart R @ Univ. South Carolina

BRUKER FR NMR USERS MEETING 2023

Services Connectés – Maintenance prédictive et service à distance - **Connexus**[®]

Eric Becker, Director Regional Service Operations, Western & Southern Europe, Bruker BioSpin

Emmanuel Archer, Head of Business development & Market Manager

Services Connectés – Objectif et Offres

Accroître la valeur pour nos clients grâce à des systèmes numériques innovants

- Services connectés, système numérique de référence pour les clients, sous la marque Connexus®
- Services à distance pour le diagnostic, le support et le conseil
- Développement continu des offres de commerce en ligne et de l'expérience client
- Connexus® en tant que service de plateforme de partage RMN

Connexus®, à côté de LabScape, le deuxième pilier clé des services et du marché secondaire est positionné pour couvrir toutes les offres de services numériques connectées et futures, créant ainsi de la valeur et des synergies pour nos clients.

Services Connectés: connectant humains, équipements, accessoires, consommables, données, flux de travail et processus

Accompagnement de la transformation digitale de nos clients

Suite de services à distance
Commerce en ligne
Connexus en tant que service

...

Diagnostiques et Service à distance | Avantages



Gagnez du temps et de l'argent avec un diagnostic et un dépannage à distance plus rapide



Assistance Proactive par l'équipe Bruker



Optimisez le **temps de disponibilité** de vos instruments en surveillant les performances et anticipant les changements de cartes électroniques



Avoir un aperçu de l'état de vos systèmes en un coup d'œil, qu'ils se trouvent dans la même pièce ou dans différentes pièces. **N'importe où, n'importe quand**



Combiné avec AutoCalibrate, vous gardez un œil sur votre console et vérifiez les performances de votre sonde pour améliorer la **qualité des analyses**

Predictive Maintenance - LabScape ProDiagnose™

LabScape ProDiagnose™

- Surveillez l'état de santé de tous les systèmes RMN connectés en un coup d'œil, n'importe où et à tout moment
- Ayez une vue complète de la configuration de votre système
- Connectez-vous au système CRM de service et donc à l'équipe d'assistance

Systèmes RMN connectés à ce jour

- Remote monitoring - Global
 - >1400 aimants RMN – global
 - >80/16 aimants IRM – global/France
- AutoDiagnose
 - >300 Avance Neo electronics - global
 - >50 systèmes connectés en France

 APP-CH-BPE600 Faellanden, Switzerland	 APP-CH-BCZ400 Faellanden, Switzerland	 F80 Bruker Italia S.r.l. Milano, Italy	 AV400 Bruker Italia S.r.l. Milano, Italy	 APP-CH-LOS500 Faellanden, Switzerland	 400 PHARMA UGent Gent, Belgium
NMR AVNEO 600 MHz	NMR AVNEO 400 MHz	NMR Fourier 80 MHz	NMR AVNEO 400 MHz	NMR AVNEO 500 MHz	NMR AVNEO 400 MHz

ProDiagnose – Machine Learning permettant une maintenance prédictive

- Identification plus rapide des éléments défectueux
- Maintenance proactive en cas de diminution des performances
- Performances optimales du système pour les expériences pointues

Périmètre de LabScape ProSupport:

- Solutions d'assistance incluses : combinez avec ProDiagnose et LabScape Essential ou Complete pour une assistance téléphonique approfondie et une assistance proactive.
- Fonctionnement optimisé
- Gain : continuité d'activité



Communications Automatisées Proactives – Stratégie “Numérique Avant Tout”

Status: MAINTAINED
Next Service: April 21, 2022

LabScape ProCare 123456789

Component	Next Service Date
Helium Cryoplatform	October 5, 2022
Probe and Console	April 21, 2022
GxP System Requalification	October 5, 2022

Service Date ↓	Name of Service Engineer	Component	Description
October 6, 2021	John Doe	Probe and Console	Initial system installation
October 6, 2021	John Doe	GxP System Requalification	Initial system installation - validation ok!
October 5, 2021	John Doe	Helium Cryoplatform	Initial system installation

Items per page: 10 Page 1 of 1

All Rights Reserved 2021 @Bruker BioSpin



LabScape ProCare : TopSpin Add-on

- Notification proactive du système d'exploitation de la prochaine date de **maintenance planifiée** 90 jours avant la date de visite prévue
- Notification basée sur les **composants** du système
 - Plateform Cryo Helium ou Prodigy
 - Sonde et Console
 - Remplacement d'ordinateur
 - Système complet ou requalification GxP
- Notification **par courriel** du gestionnaire de laboratoire
- **Etiquette** d'état de maintenance du système dans TopSpin
- Notification **TopSpin** d'un éventuel dépassement de la date de maintenance planifiée

Service Date Notification

Based on the last service date, the recommended planned maintenance for your *Probe and Console* (Instrument Order Number: 123456789) is due starting **Thursday, November 18, 2021**

Please contact **Bruker Service** to assist you in planning your next system maintenance to ensure maximum performance and availability.

[Bruker Service Request Form](#)

Alternatively, you can contact us via the following email addresses:

- America: customersupport.bbio.amer@bruker.com
- Europe India Middle East Africa: customersupport.bbio.eimea@bruker.com
- Asia Pacific: customersupport.bbio.apac@bruker.com

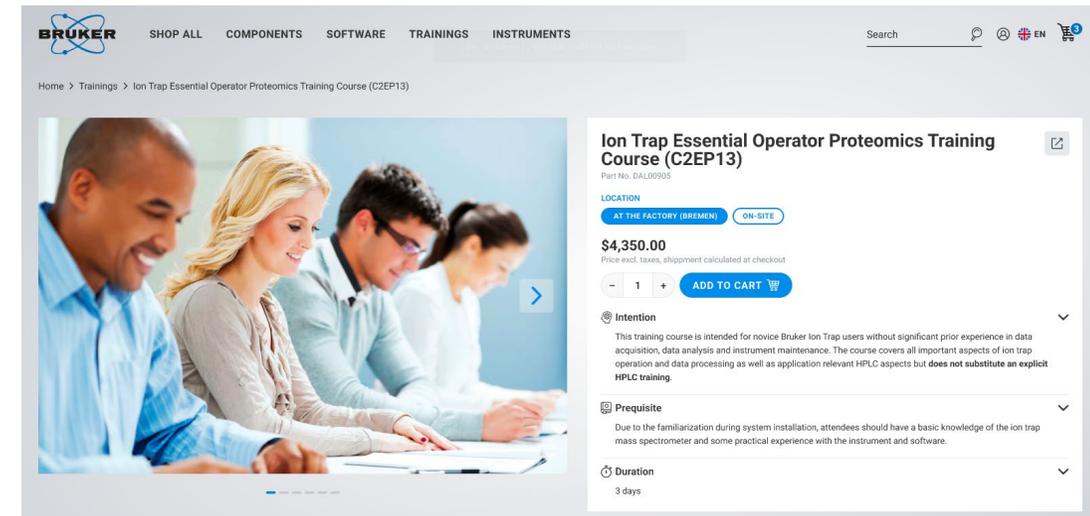
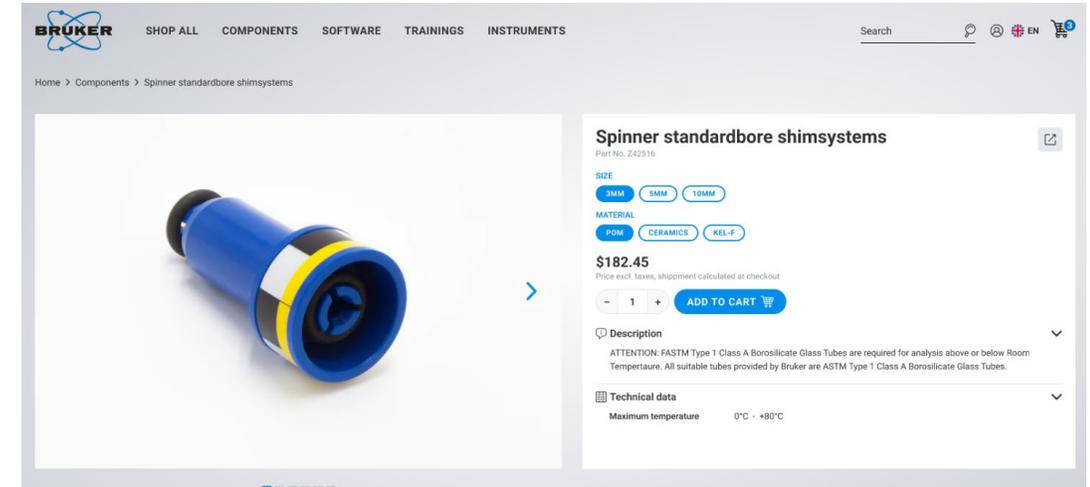
LabScape
we've got you covered

www.bruker.com

[Dismiss](#) [Notify my Lab Manager](#)

eCommerce – Faciliter l'achat de fournitures de laboratoire pour nos clients

- Relance de la plateforme de commerce électronique en ligne One Bruker en avril 2023 dans le cadre de la stratégie numérique de Bruker BioSpin
- Consommables et accessoires et autres produits après-vente, ainsi que cours de formation, licences de logiciels et autres consommables d'AXS, BioSpin, Daltonics, Optics
- Amélioration et développement continu du portefeuille
- Paiement bancaire disponible en Décembre



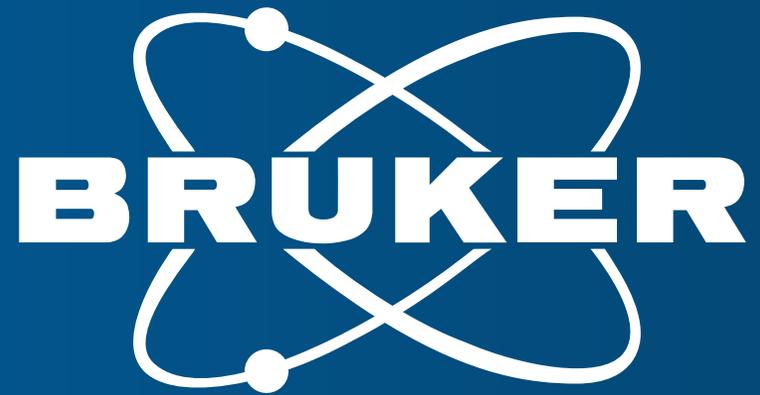
Connexus® - Platform cloud de **partage de capacité RMN**

- Permet aux clients ayant besoin de techniques analytiques RMN avancées de se connecter aux laboratoires disposant de la capacité nécessaire
- Connexus rassemble les clients et les fournisseurs d'accès RMN pour collaborer avec des solutions analytiques flexibles et collaborer au-delà des frontières nationales.



- Valeur ajoutée pour les fournisseurs d'accès.
- Perspective: extension à des technologies analytiques supplémentaires

Benefits	
For Clients:	For Service Providers:
<ul style="list-style-type: none"> ■ Gain access to advanced analytical NMR techniques, higher magnetic fields, and different probes to advance your research. ■ Increase your throughput by flexibly outsourcing certain samples when your instruments are not available, or you need external capacity for your workload. ■ Expand your network with opportunities for new collaborations and additional expertise. ■ Rely on a trusted platform for secure transactions. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reduce your total cost of ownership by maximizing your instrument capacity utilization and efficiency. ■ Earn additional income which can be used for improvements in your lab or upgrades to your instruments. ■ Gain exposure to other interesting/innovative research fields. ■ Become part of an exciting service ecosystem and contribute to the advancement of science.



Innovation with Integrity