

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

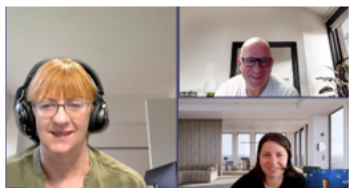
OCTOBER 2023 | SERVICE & LIFECYCLE SUPPORT DIVISION (SLS) + OPERATIONS

## Go-live of new cross-functional E2E Repair Process

Dear colleagues,

We went live with the jointly developed E2E repair process on October 2<sup>nd</sup>, 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

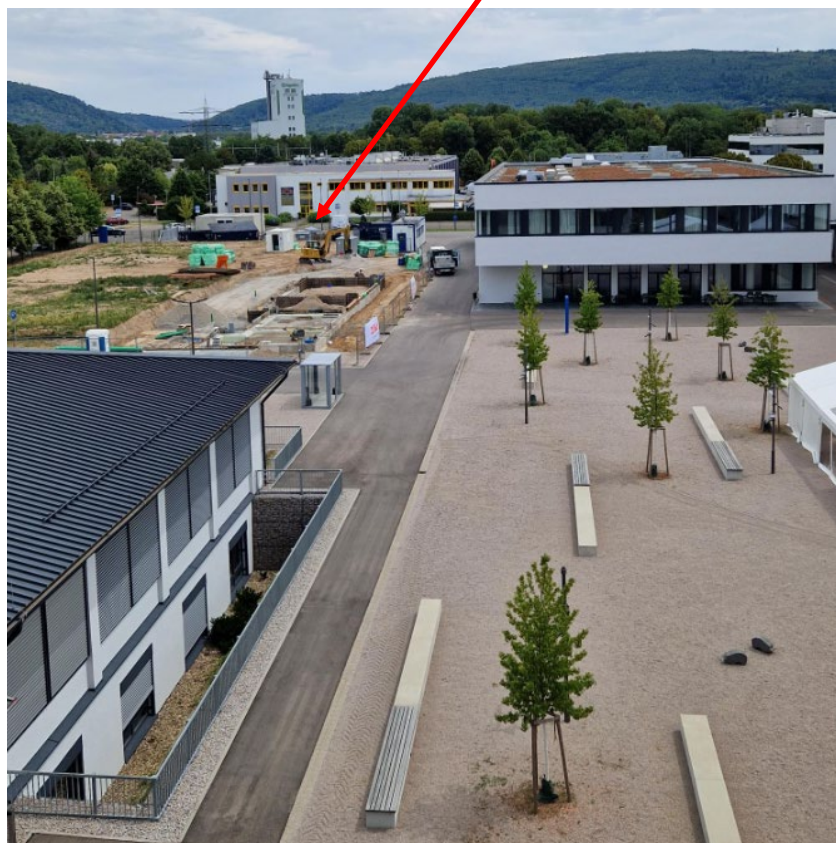


Garrit Winkler  
Sr. Director Service  
Innovation & Transformation

- 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

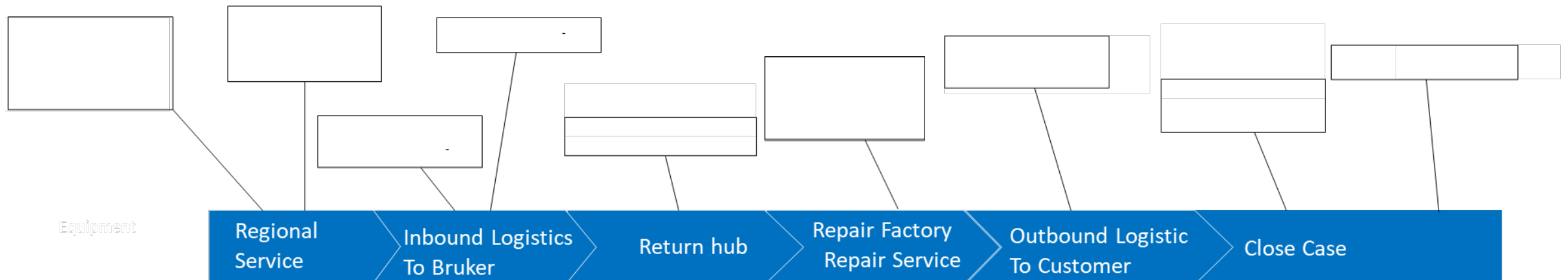


- Fin de la construction début décembre
- Automatisation du stockage WM & Kardex intégrée avec enregistrement dans SAP inclus
- Toutes les fonctions représentées/-interface entre divisions
- Embauche d'une nouvelle équipe en cours



## Amélioration des processus – Communication proactive avec le client

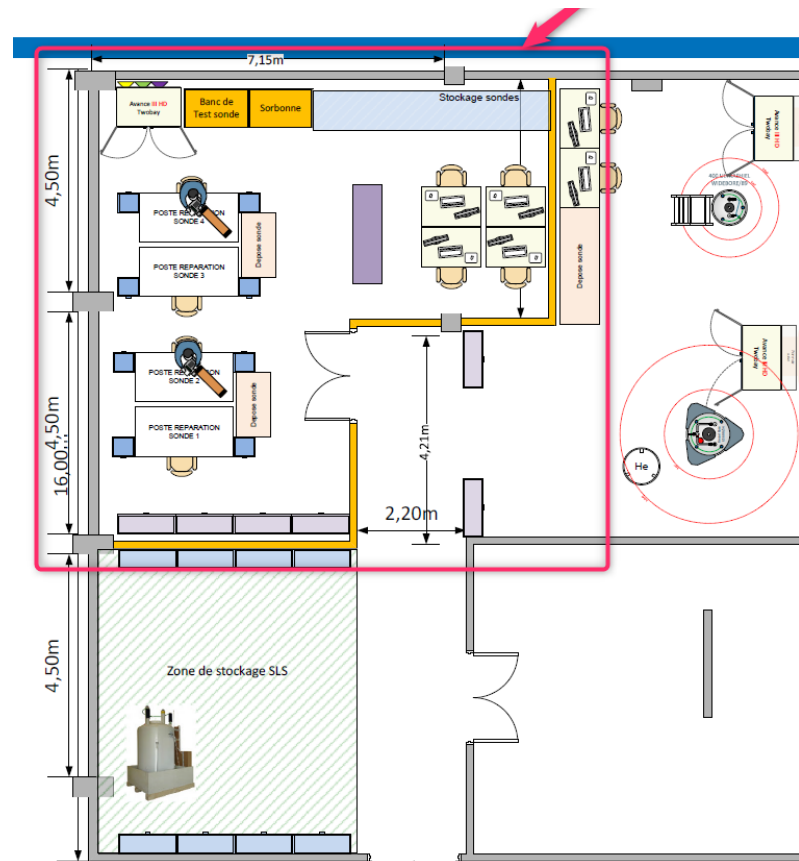
- Corriger la carence de communication entre le client et Bruker
- Un personnel de proximité dans chaque région pour une communication proactive efficace
- 15 différents messages établis pour l'information et le suivi des étapes de l'avancement des réparations
- **Région pilote:** 36 réparations concernées,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

---

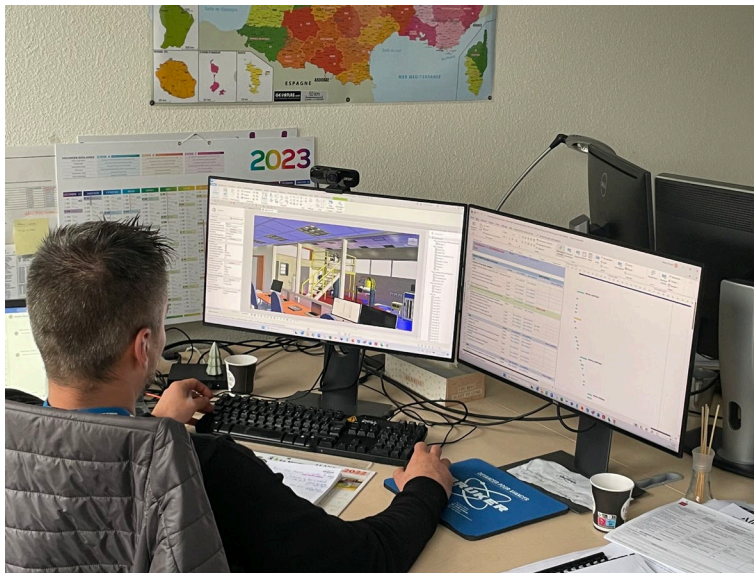
Yves Renk

Service Manager, France, Bruker BioSpin

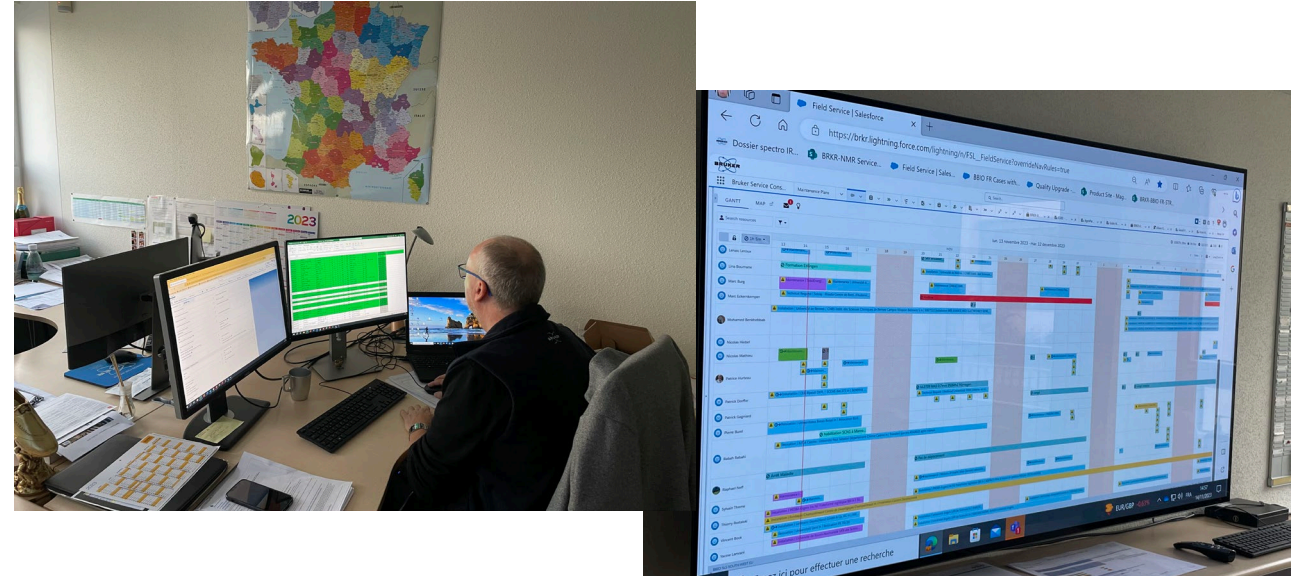
# Bruker France service – une équipe en évolution qui se renouvelle

## 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

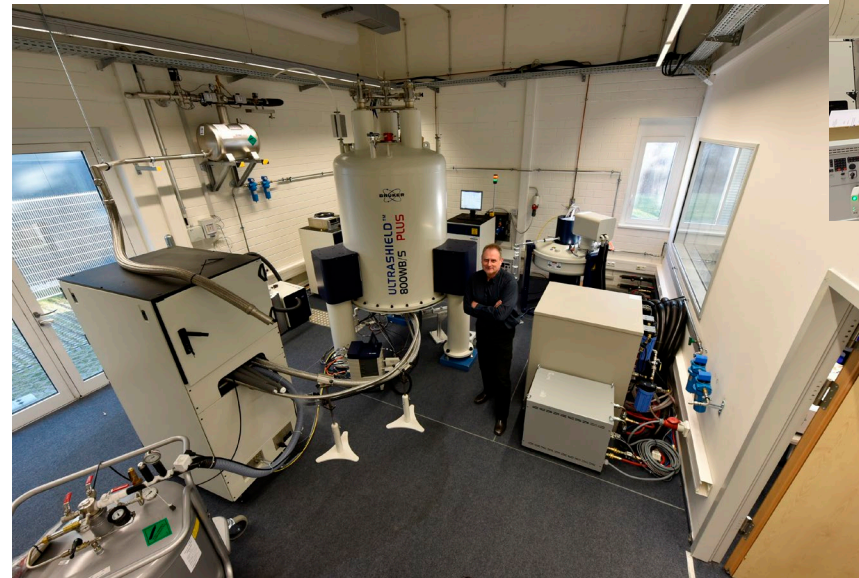
## Patrick Dorffer (resp. global LTMAS)

- 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

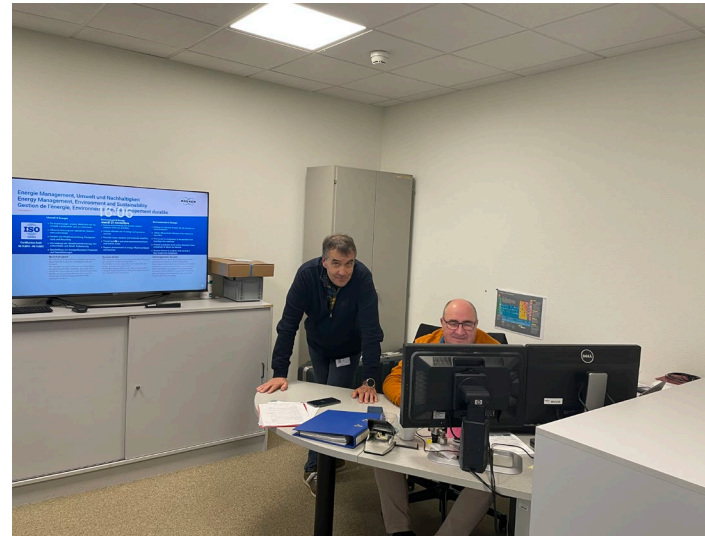
## Fabien Deligey (support service application)

- 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](mailto: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

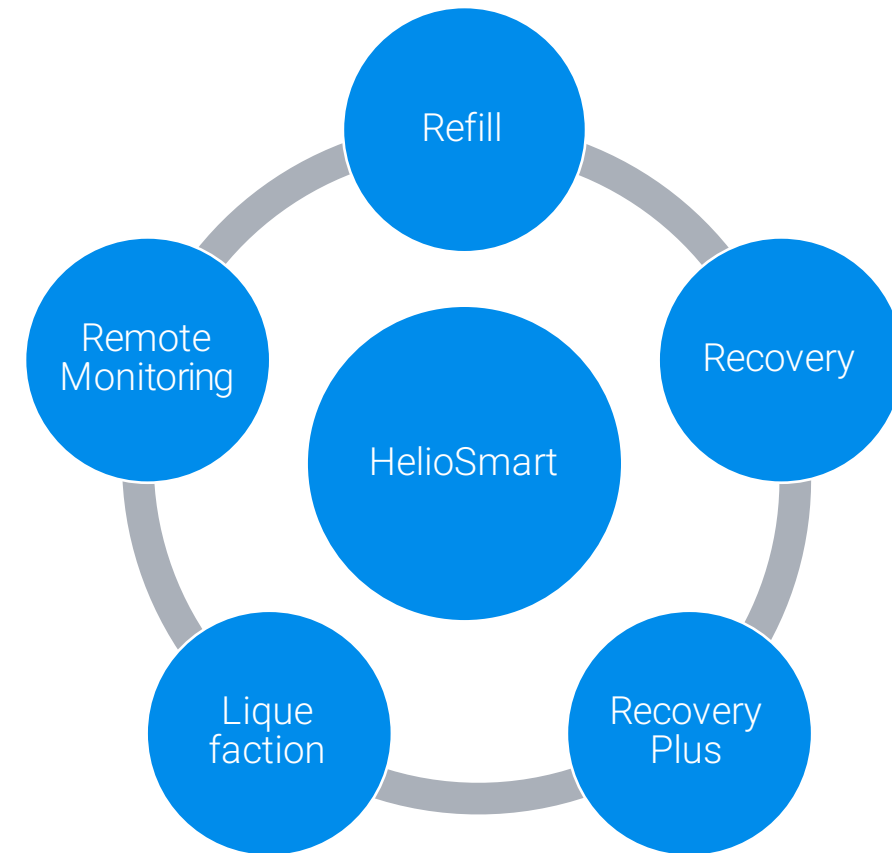
## Nouveau système de recuperation HelioSmart : 3 modèles

### 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

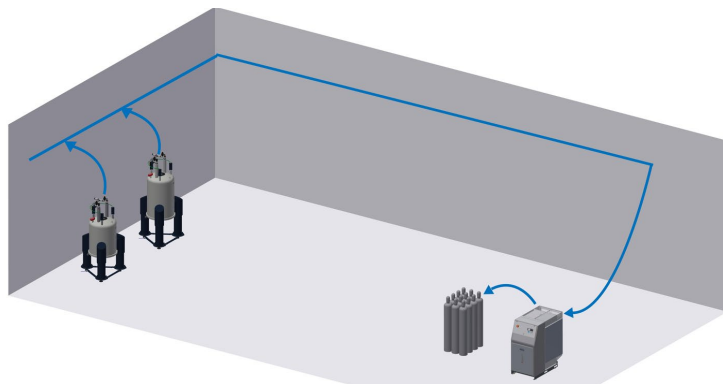
### Comment Bruker apporte t-il une solution

- 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



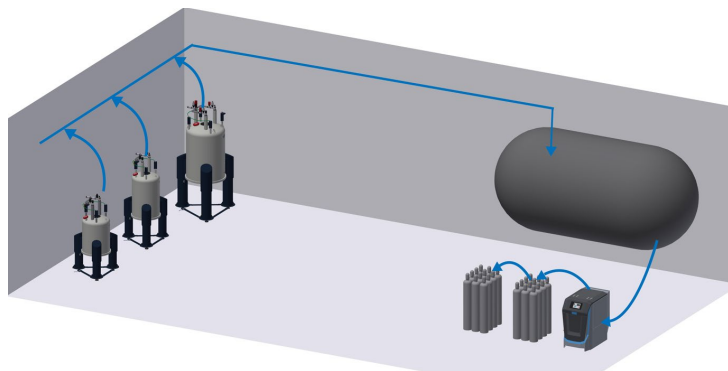
## Solutions de récupération-He & Liquefaction - Produits

### 2022: HelioSmart-R



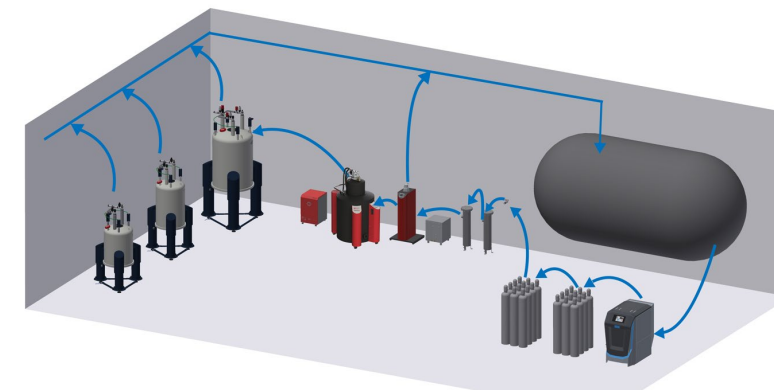
Collecte les consommations d'hélium en régime permanent des aimants RMN et les comprime dans des bouteilles de gaz à haute pression.

### 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*

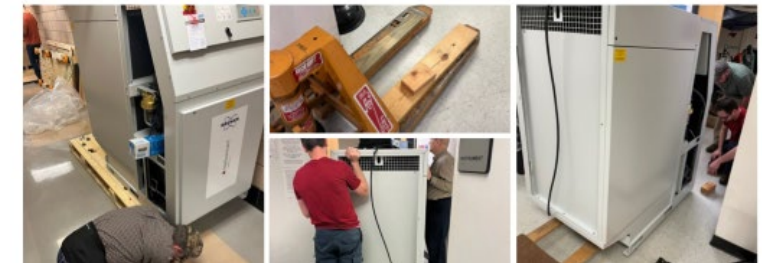
## HelioSmart-R

- 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**<sup>®</sup>

---

**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 connectés 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

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



# 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](mailto:customersupport.bbio.amer@bruker.com)
- Europe India Middle East Africa: [customersupport.bbio.eimes@bruker.com](mailto:customersupport.bbio.eimes@bruker.com)
- Asia Pacific: [customersupport.bbio.apac@bruker.com](mailto:customersupport.bbio.apac@bruker.com)

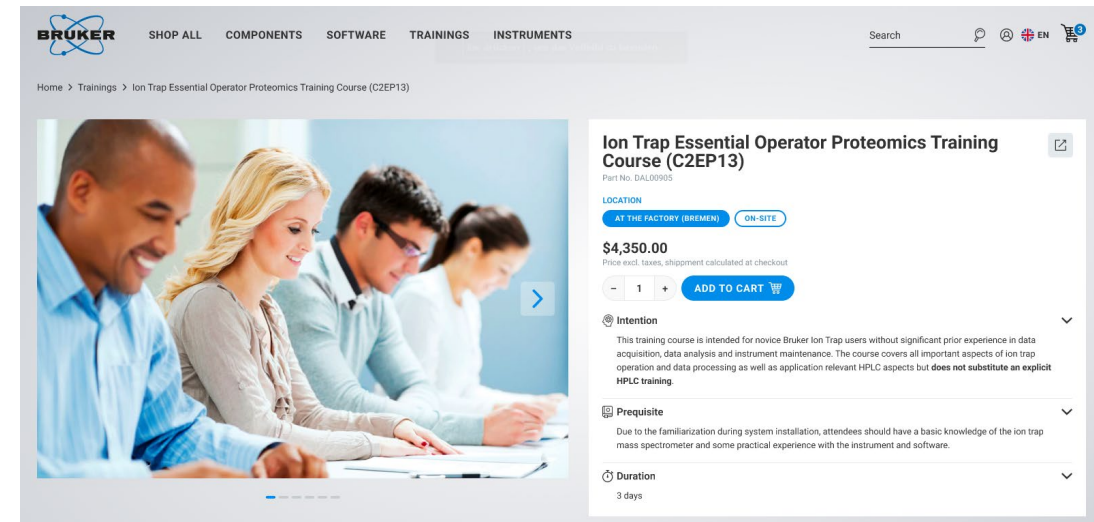
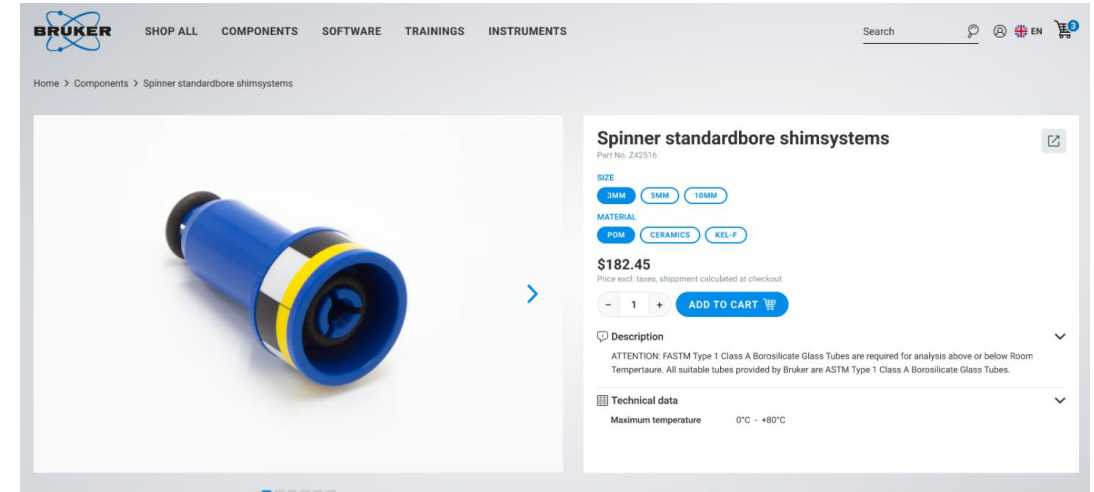
LabScape  
we've got you covered

[www.bruker.com](http://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

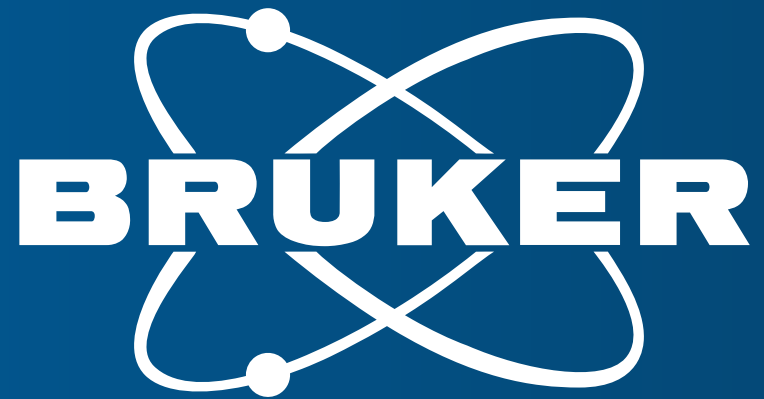
## Benefits

### For Clients:

- **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**.

### For Service Providers:

- 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