



Mobile Servicewelten im internationalen Service des Maschinen- und Anlagenbaus

Infoman

Fraunhofer 
Institut
Integrierte Schaltungen

HOMAG

TRUMPF

 **WEINIG
GROUP**

VOITH

SimoBIT 2008-04-21

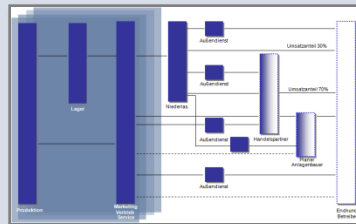
Ausgangssituation



Markt

- Internationale Märkte Vertrieb und Service
- Starker Wettbewerb
- Steigende Komplexität der Produkte
- Hohe Kundenanforderungen

Herausforderung



Organisation

- International ausgerichtet
- Marktbearbeitung über Händler und Niederlassungen
- Zentrale, dezentrale und interkontinentale Ansätze

Effizienz?



Technik

- Ausgereifte Systeme (ERP, CAD, CRM...)
- Innovative Anwendungen
- (Mobile) Netzwerke
- Mobile Hardware Produkte
- Neue Technologien

Zusammenspiel?



Mensch

- Gute Ausbildung
- Strukturierte Arbeitsprozesse

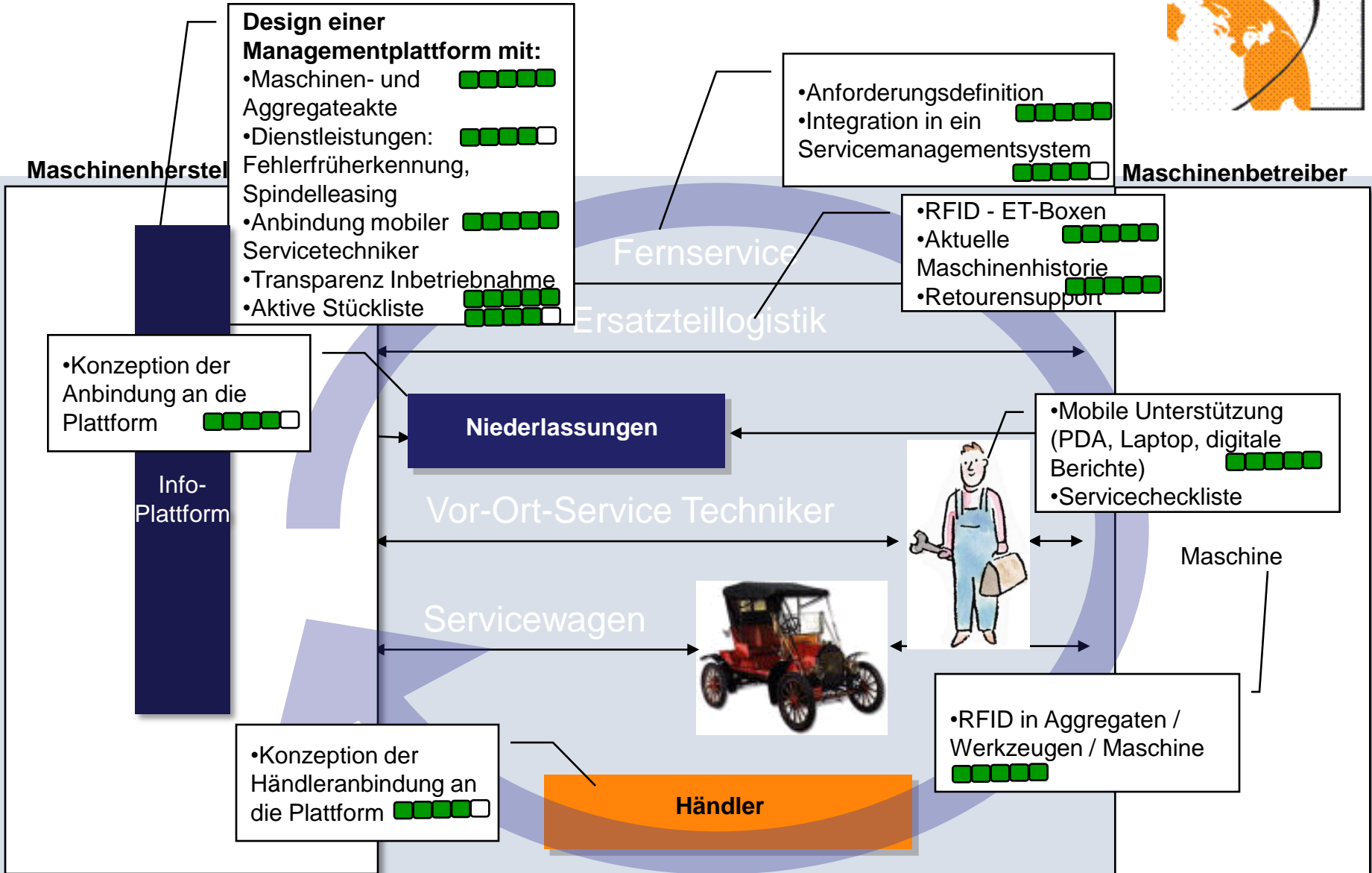
Transparenz?



Zielsetzung

- Aufbau, Erprobung und Betrieb von mobilen Servicewelten als „Leuchtturm-Service-Szenarien“
 - mobile Serviceszenarien in einem
 - verteilten Servicenetzwerk
 - unter Integration des Kunden, der Maschinen, der Zulieferer, der Niederlassungen bzw. Händler und des Herstellwerkes
 - unter Nutzung und Zusammenführung zukunftsweisender IT-Technologien wie UMTS, RFID, IP-Maschinen-Gateways, MDA´s, ...
- Anspruch:
 - durchgängige Prozessketten im weltweiten Servicenetzwerk
 - durchgängige Informationstransparenz über den gesamten Maschinenlebenszyklus (integrierte Kommunikationsplattform)
 - ständige, aufgabenangemessene Verfügbarkeit der Information mobil und vor Ort
 - Erbringung der Serviceleistungen (auch neuer Serviceleistungen) in einer professionellen, weltweit einheitlichen Servicequalität

Themen im Detail und Status





Übersicht Forschungs- und Umsetzungspartner

Leuchtturm-Projekte durch ein Konsortium von Weltmarktführern

Start: 01.10.2006
Ende: 31.03.2009

VDMA

Projektleitung und
Projektkoordination
Infoman AG

Forschungs-
Felder
(Erhebung, Analyse,
Integration)

Umsetzungs-
Felder
(Integration)

Analyse und
Integration

Ersatzteil- /
Komponenteninfo

Schwerpunkt
Fernservice-
Integration

Schwerpunkt
Händlerintegration

Stücklisten-
bearbeitung

Inbetriebnahme
wesen

Infoman AG

Fraunhofer IIS

Homag AG

Weinig AG

Trumpf AG

Voith

Kunde Kunde

Händler Kunde

Kunde Kunde

Kunde Kunde



Zu integrierende Themenbereiche mobile Servicewelten

Mensch:

- Unterstützung innovativer Arbeitsprozesse in der mobilen Arbeitswelt
- Integrierte Prozessketten mit Bereitstellung der richtigen Information am richtigen Ort
- Informationstransparenz rund um den Kunden rund um die Maschine
- Qualifikation und Distribution von Servicewissen

Technik:

- RFID Nutzung im metallischen Umfeld (verteilte Maschinenakte, Eigen- Fremdteile, Logbuch...)
- Technologieintegration: mobile Geräte, Netzwerke Anwendungen – Kollaborationsplattform – RFID
- Erstellung von IT-gestützten Ad hoc Prozessketten für globale Transparenz

Organisation

- Wissenssicherung in einem verteilten Netzwerk und Nutzung z.B. in Verbrauchsanalysen
- Entwicklung von Mehrwert-Services (Aggregateverwaltung, Produktpiratschutz...)
- Lagerlogistik, -Versorgung (Servicewagen)
- Integration internationaler Bereiche zur ganzheitlichen Prozessunterstützung

Für weitere Fragen stehen ich Ihnen gerne zur Verfügung – vielen Dank

