



# Mobile Servicewelten im internationalen Service des Maschinen- und Anlagenbaus

**Infoman**

**Fraunhofer**   
Institut  
Integrierte Schaltungen

**HOMAG**

**TRUMPF**

 **WEINIG  
GROUP**

**VOITH**

SimoBIT 2008-04-21

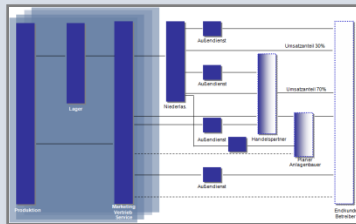
# Ausgangssituation



## 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

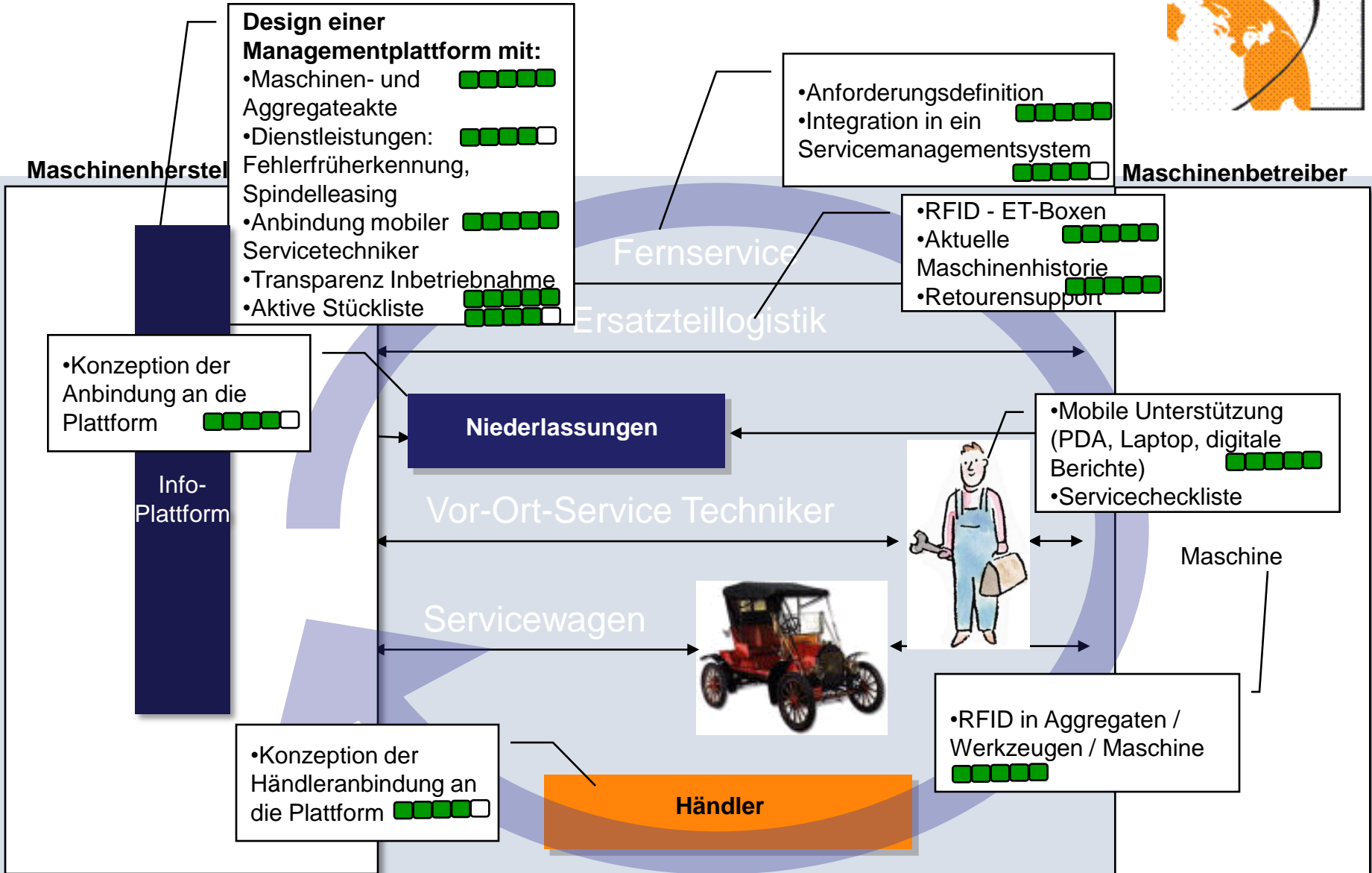
## Transparenz?



# 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**

