

Voith setzt Maßstäbe in den Märkten Papier, Energie, Mobilität und Service. Gegründet 1867 ist Voith heute mit 30.000 Mitarbeitern, 3,5 Mrd. € Umsatz und weltweit über 200 Standorten eines der großen Familienunternehmen Europas. Als Teil der Voith Unternehmensgruppe bietet Voith Paper Automation anwendungsorientierte Automatisierungslösungen für alle Bereiche der Papierindustrie. Das Angebot reicht dabei von kompletten Systemen für neue oder bereits existierende Maschinen bis zu Einzellösungen für Umbauten, Erweiterungen und Modernisierungen.

Ziel des Projektes ist es, die Servicequalität sowie die schnelle Reaktion auf Kundenanfragen auch in einer zunehmend globalisierten Zukunft zu gewährleisten. Zur Optimierung der internationalen Projektmanagement- und Serviceabläufe wird dazu das IT-System „Crystal View“ eingeführt. Es sammelt gezielt alle wesentlichen Informationen über die beteiligten Fachbereiche hinweg, bereitet diese auf und stellt sie für die Beteiligten in der notwendigen Qualität transparent dar.

Der Schwerpunkt der WEINIG GROUP innerhalb des Forschungsprojektes liegt auf der Optimierung von Serviceprozessen. Besonders fokussiert wird dabei die Entwicklung wertschöpfender Dienstleistungen. Als führender Hersteller in der Technologie für die Massivholz verarbeitende Industrie setzt die Michael Weinig AG mit Sitz in Tauberbischofsheim innovative Maßstäbe.

Projektziele:

- Generierung von Mehrwert entlang des gesamten Maschinenlebenszyklus durch z. B. Berechnung werthaltiger Aggregate nach Nutzungsdauer oder -intensität;
- Zentralisierung der Abwicklung und einheitliche Leistungsberechnung von weltweiten Serviceeinsätzen via mobiler Lösungen;
- Integration des bestehenden Händler- und Handelsvertreter-Netzwerkes in das Servicenetz.



Mobile Servicewelten

im internationalen Service des Maschinen- und Anlagenbaus

Kontaktdaten:

Infoman AG (Konsortialführer)
 Prof. Dr. Anne König
 Vaihinger Straße 169
 D-70567 Stuttgart

Tel.: +49 (0) 711 / 67971-510
 FAX: +49 (0) 711 / 67971-10
 mail: koenig@infoman.de
 URL: <http://www.infoman.de>
 Projekt-URL: <http://www.mobile-servicewelten.de>



Dieses Forschungs- und Entwicklungsprojekt wird mit Mitteln des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) innerhalb des Förderschwerpunktes „SimoBIT“ gefördert und vom Projektträger Multimedia im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt, Köln betreut.

Förderung: BMWI
 Förderkennzeichen: 01MD06013 bis 01MD06018
 Laufzeit: 01. Oktober 2006 bis 31. März 2009



„Wer früh da ist, ist im Vorteil“

Deutschland, das „Land der Erfinder“, profitiert von der Globalisierung durch Exportrekorde insbesondere bei innovativen Produkten. Der Maschinen- und Anlagenbau nimmt dabei eine Spitzenstellung ein.

„Wer früh da ist, ist im Vorteil“ – dies gilt sowohl für technische Innovationen als auch für einen weltweiten Service. Der Aufbau effizienter Serviceorganisationen verschafft dem deutschen Maschinenbau einen nicht so leicht nachzumachenden strategischen Vorteil – denn überall gilt der bekannte Satz: Die erste Maschine verkauft der Vertrieb – die zweite der Service.

„Wer früh da ist, ist im Vorteil“ – dieses Motto im internationalen Service versucht der deutsche Maschinen- und Anlagenbau weltweit mit drei Hebeln einzulösen:

Hebel 1: Effiziente IT-verknüpfte Servicenetzwerke für den weltweiten Vor-Ort-Service, ein Kommunikations- und Wissensnetzwerk bestehend aus dem deutschen Stammhaus, den weltweiten Niederlassungen, den Vertriebspartnern und den Kunden – so dass jeder weiß, wer was an welcher Maschine getan hat bzw. tun sollte;

Hebel 2: Servicecenter mit effizienten Teleservicemöglichkeiten, Hotline-Support und Expertenberatungen rund um die Uhr;

Hebel 3: Innovative präventive Servicedienstleistungen aufgrund von Auswertungen ähnlicher Servicefällen und Wartungsverträgen.

Das Projekt „Mobile Servicewelten“ zeigt die innovativen Strategien von vier Weltmarktführern in ihrem Produktsegment auf und erforscht neue Möglichkeiten zur Verbesserung der Serviceeffizienz durch mobile, mit den Servicemanagementsystemen verknüpfte Technologien – von der direkten Analyse durch kabellose mobile Endgeräte beim Kunden vor Ort bis zur Verfolgung von Aggregaten und Ersatzteilen über berührungslose Technologien wie RFID. Dabei werden die Maschinenbauer durch die Infoman AG als führender Anbieter von Servicemanagementsystemen im Maschinenbau sowie vom Fraunhofer Institut für Integrierte Schaltungen als führender Forschungspartner für RFID-Technologien unterstützt.

Aktuelle Berichte und Termine sowie Veröffentlichungen zum Projekt finden Sie unter <http://www.mobile-servicewelten.de>

Infoman AG, Stuttgart



Die Infoman AG hat mit der Software „CRM Maschinenbau“ weltweit die erste zertifizierte Microsoft Dynamics CRM Branchenlösung für den Maschinen- und Anlagenbau entwickelt. Zahlreiche Referenzkunden nutzen die Software zur „Rundumsicht“ auf die Maschine: Kunden- und Maschinenpark, laufende und archivierte Anfragen und Aktivitäten aus Vertrieb und Service, Einsatzplanung der Servicetechniker, Verwaltung der Serviceverträge – alle CRM- und Serviceaktivitäten sind in einem System vereint.

Die Schwerpunkte im Forschungsprojekt sind:

- Prozessgestaltung in internationalen Servicenetzwerken unter Berücksichtigung von Händler- und Niederlassungsstrukturen;
- Prototypen für mobile Softwareunterstützung im weltweiten Service.

Die Infoman AG hat die Konsortialführerschaft im Projekt Mobile Servicewelten übernommen.

Homag AG, Schopfloch



Die Homag AG ist weltweit führend bei der Format- und Kantenbearbeitung der Holzverarbeitenden Industrie. Die Kunden und der internationale Vor-Ort-Service werden durch Servicezentralen an den jeweiligen Produktionswerken unterstützt. Diese sind mit modernsten Teleservicefunktionen und einem gruppenübergreifenden Servicemanagementsystem ausgerüstet.

Im Rahmen des Projektes werden diese Dienstleistungen „aus der Ferne“ erweitert. Entwickelt wird ein lokales Condition Monitoring auf Aggregatsebene zur präventiven Serviceerbringung. Ausgewählte Parameter werden beobachtet, um im Vorfeld möglicher Störungen oder Verschleißausfälle die Servicezentrale zu warnen. Die erhobenen Daten werden anschließend ausgewertet, um künftige Maschinen zu verbessern und um sie mit besseren Überwachungsbedingungen auszurüsten.

Fraunhofer IIS, Erlangen



Das 1985 gegründete Fraunhofer-Institut für Integrierte Schaltungen IIS betreibt im Auftrag von Industrieunternehmen und öffentlichen Einrichtungen angewandte Forschung und Entwicklung und ist heute das größte der insgesamt 56 Fraunhofer-Institute. Die Wissenschaftler forschen auf dem Gebiet der Mikroelektronik, der Informationsverarbeitung, der Telekommunikation, der Audio- und Multimediaetechnik, dem digitalen Rundfunk, der digitalen Kameratechnik, der Hochfrequenztechnik, der Satellitennavigation, der Medizintechnik, der Logistik und der Automation im Maschinen- und Anlagenbau. Drahtlose Kommunikationssysteme sowie Identifikations- und Lokalisierungssysteme werden bis zu serienreifen Prototypen entwickelt. Das Fraunhofer IIS beschäftigt sich dabei seit mehreren Jahren mit der Entwicklung von kompletten RFID Systemen. Im Rahmen des Projektes wird der Einsatz solcher Identifikationssysteme zur Unterstützung von Servicedienstleistungen im Maschinenbau untersucht. Technologisch werden dabei Forschungsarbeiten zu den Themen RFID auf und in Metallen, intelligente Typenschilder und Schreib- und Lesegeräte, sowie deren Einbindung in das Servicenetzwerk bearbeitet.

TRUMPF, Ditzingen



Die Firma TRUMPF legt den Schwerpunkt auf den optimierten Informationsfluss im Serviceprozess. Das zentrale Element bildet eine Maschinendokumentation, die den Ist-Zustand jeder einzelnen Maschine vom Auslieferungszustand über den gesamten Lebenszyklus hinweg enthält. Diese Ist-Maschinendokumentation stellt Informationen aus vorgelagerten und angrenzenden Bereichen für den Serviceinnendienst und die Techniker im Außendienst bereit, insbesondere Stücklisten, Dokumentationen, Technologiewissen, etc. In ihrer Gesamtheit erlauben die Maschinendokumentationen, das Wissen aus dem Serviceumfeld sowie Felddaten zu Komponenten oder Bauteilen – wie Temperatur- oder Verschleißwerte – für alle interessierten Firmenbereiche nutzbar zu machen, etwa für Entwicklung, Konstruktion, Qualitätssicherung oder Produktion. So soll die Datenbasis für neue Serviceleistungen geschaffen werden wie beispielsweise verbrauchsabhängige Serviceverträge. Die Datenbasis erleichtert es außerdem, Produktverbesserungen aus den Serviceeinsätzen abzuleiten.