Digitale Produktlebensakte

Wenn sämtliche Daten von Maschinen oder Anlagen weltweit nur einen Klick entfernt sind.

INNEO®
That's IT.

Digitale Produktlebensakte

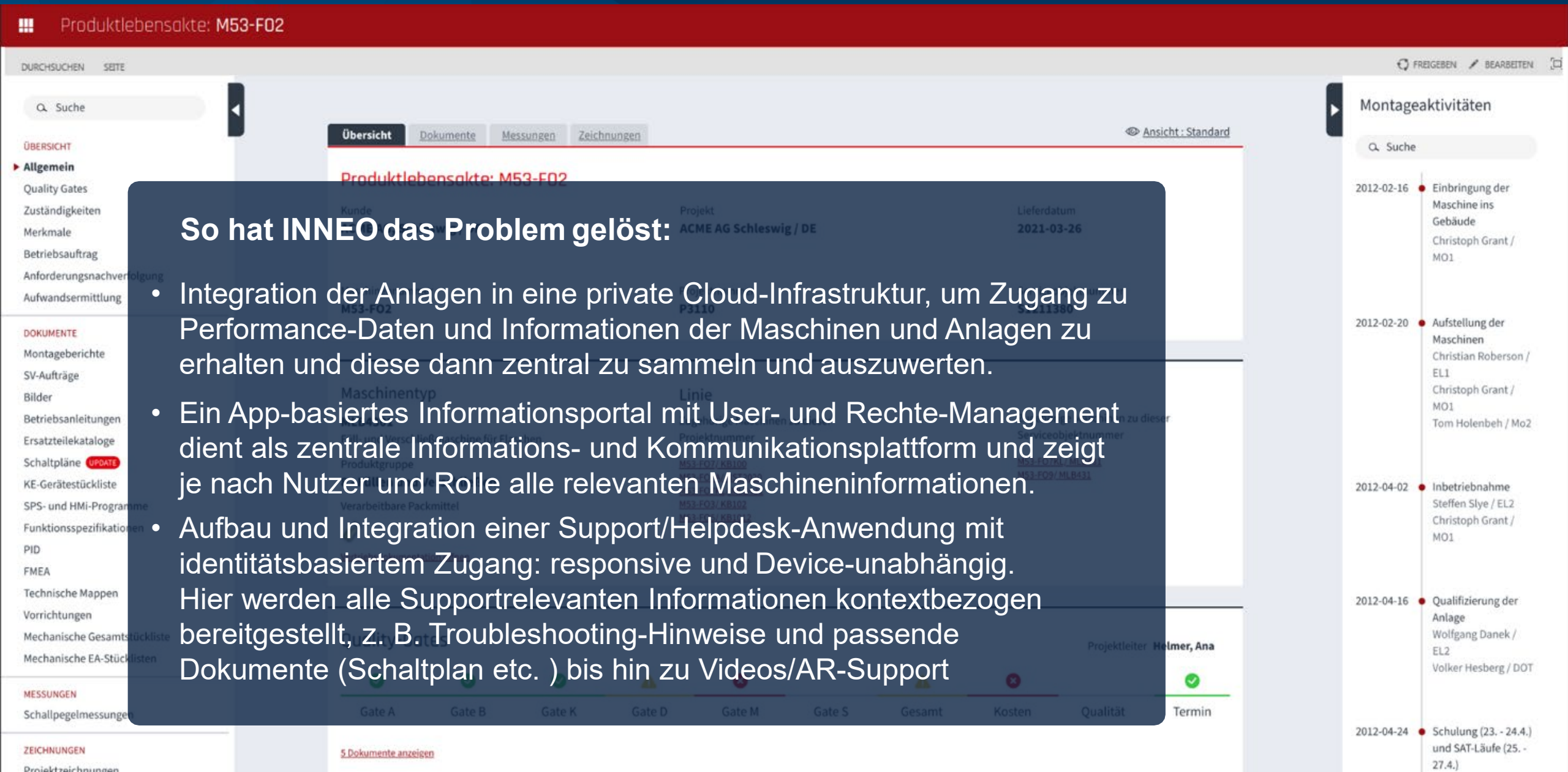
Situation

- Ein international ausgerichteter Anlagenbauer dessen autarke Maschinen bei Kunden weltweit stehen
- Maschinenstatus, z. B. für Kunden und Service nur lokal über einen Leitrechner abfragbar
- Servicepartner benötigen immer physikalisch Zugang zu den Anlagen beim Kunden vor Ort
- Kein Helpdesk- oder Supportsystem vorhanden

Ziel

- Zugriff und Visualisierung von aktuellen Sensor- und Maschinensteuerungsdaten (Condition Monitoring)
- Optimierung von Betrieb und proaktive Wartung der eigenen Maschinen und Anlagen beim jeweiligen Kunden
- Helpdesk-Integration
- Dokumenten-Management zur Bereitstellung von Supportinformationen (Troubleshooting etc.), Dokumentationen oder Servicevertragsdetails
- Mobiler online Support auch mit Bild- und Videoinhalten

Digitale Produktlebensakte



So hat INNEO das Problem gelöst:

- Integration der Anlagen in eine private Cloud-Infrastruktur, um Zugang zu Performance-Daten und Informationen der Maschinen und Anlagen zu erhalten und diese dann zentral zu sammeln und auszuwerten.
- Ein App-basiertes Informationsportal mit User- und Rechte-Management dient als zentrale Informations- und Kommunikationsplattform und zeigt je nach Nutzer und Rolle alle relevanten Maschineninformationen.
- Aufbau und Integration einer Support/Helpdesk-Anwendung mit identitätsbasiertem Zugang: responsive und Device-unabhängig. Hier werden alle Supportrelevanten Informationen kontextbezogen bereitgestellt, z. B. Troubleshooting-Hinweise und passende Dokumente (Schaltplan etc.) bis hin zu Videos/AR-Support

Meine Digitalisierung:

So profitiert der Support

- Alle Maschinen- und Anlagendaten weltweit auf einen Blick – an jedem Ort, auf jedem Device zu jeder Zeit
- Identitäts- und rollenbasierte Informationen
- Interaktive Zusammenarbeit weltweit auf einer Plattform
- Troubleshooting auf Basis aller vorhandenen Informationen zu den Fehlercodes (Hinweise, Dokumente, Videos)

So profitiert die Produktion beim Kunden

- Geringere Ausfallzeiten, da Maschinen- und Anlagen-Monitoring 24 x 7
- Proaktive und vorausschauende Wartung möglich schon bevor Maschine ausfällt bzw. die Nutzung beeinträchtigt wird
- Optimierung der Betriebsauslastung

So profitiert das Unternehmen

- Stärkere Kundenbindung durch proaktiven Service
- Bereitstellung weiterer Services für eigene Kunden und Partner über Service-Portal möglich
- Service-Portal als zentrale Kommunikationsstelle zwischen MSP, Kunden und Partnern