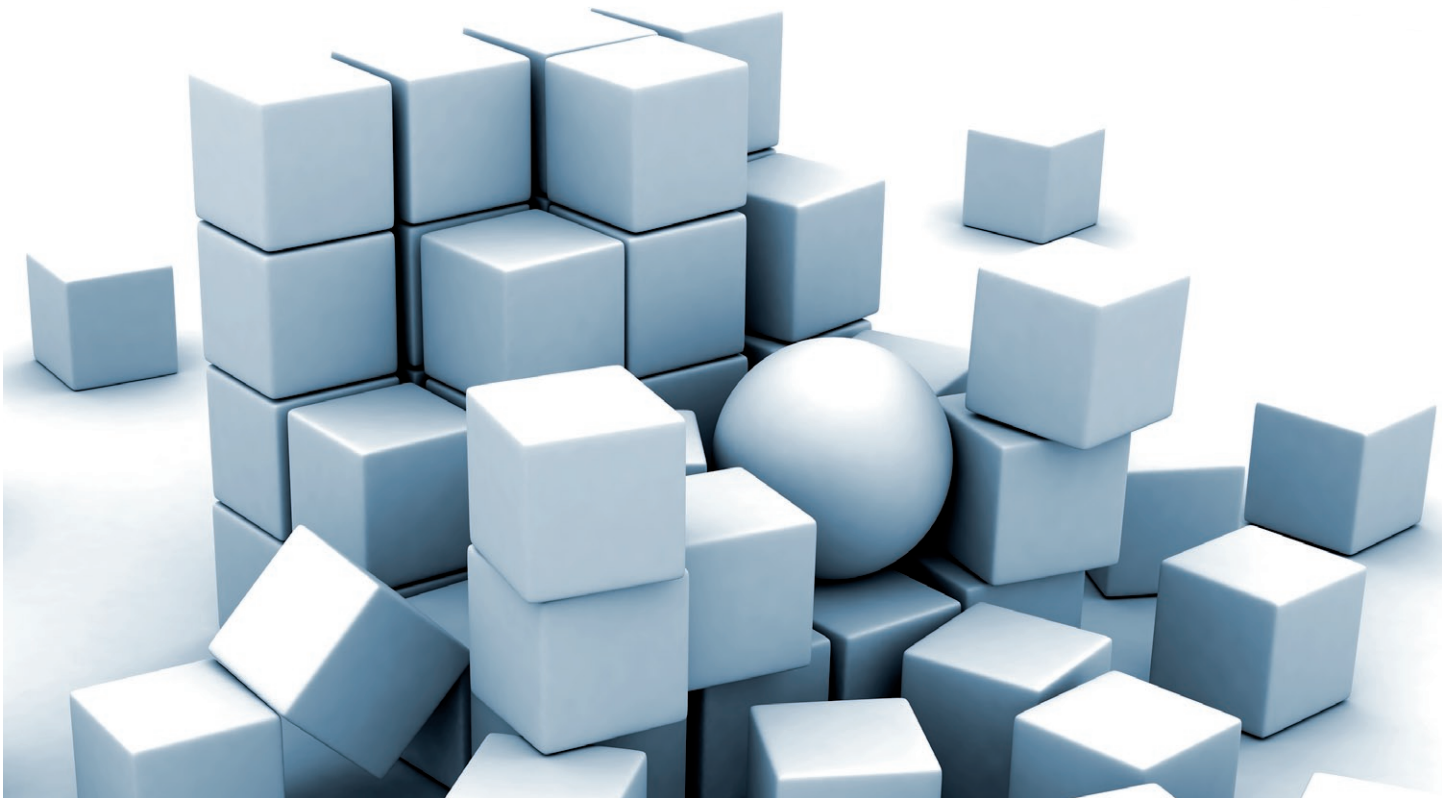


go service! – DIE Service-Plattform



Die SAP-Instandhaltungsplattform *go service!* der *go bizz!* Consulting GmbH stärkt die Service Qualität und den After Sales Prozess für komplexe technische Anlagen. *go service!* kann gleichermaßen vom Kundenservice wie auch der Instandhaltung genutzt werden.

Auf einfache Weise bietet es die Möglichkeit Zustandsmeldungen über in Betrieb befindliche Maschinen zu erhalten und bei Bedarf die benötigten Serviceleistungen oder Ersatzteile zu beschaffen. In *go service!* können alle Servicevorgänge zu einer Anlage erfasst und als Maschinenakte lückenlos dokumentiert werden. Die grafische Menüführung des *go service!* erleichtert die Bedienung der zentralen Arbeitsplattform für Maschinenbetreiber, Maschinenhersteller und deren Partner. Sie bietet eine effiziente und bedienerfreundliche Arbeitsplattform in der die Kundenprozesse stets im Mittelpunkt stehen.

Sie umfasst folgende Funktionen:

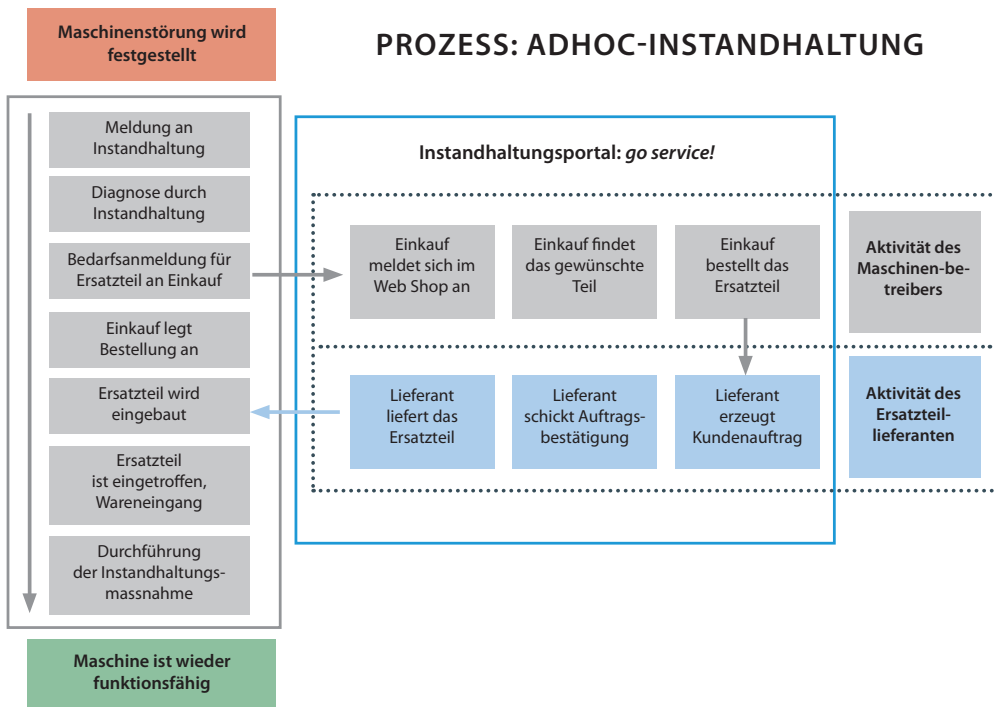
- **Suche nach Ersatzteilen über eine grafische Navigation**
- **Beschaffung im SAP basierten Service-Shop des Ersatzteil-Lieferanten**
- **Störungsdiagnose durch Einsicht bisheriger Schadensbilder der Maschine**
- **Dokumentation neuer Schadensbilder**
- **Einsicht in Einbauanleitungen für Ersatzteile**
- **Bestellverfolgung der Ersatzteile (Order Tracking)**
- **Einblick in die Historie der Maschinenakte**

***go service!* besteht aus verschiedenen** funktionalen Bausteinen, die durch modularen Aufbau kundenindividuell angeordnet werden können. So kann genau der Funktionsumfang gestaltet werden, der benötigt wird. Diese Vorgehensweise folgt der Philosophie aller Lösungen der „go“-Familie aus dem Hause *go bizz!*.

Entsprechend der benötigten Einsatzfelder können folgende Schwerpunktmodule gewählt werden:

- **Ersatzteilbeschaffung**
- **Schadensanalyse/Condition Monitoring**
- **Maschinenakte**

Das Kow-how aus diversen Beratungs-Projekten in der Instandhaltung, im Customer Service sowie Internetsales spiegeln sich in der Ausprägung der Lösung wider. Die Kernprozesse sind anwenderfreundlich abgebildet und durch sinnvolle Features ergänzt.



go service! ist entwickelt worden, um sich an die jeweiligen betrieblichen Abläufe anzupassen und so den größtmöglichen Nutzen für das Unternehmen zu bieten.

Kundenindividuelle Anpassungen der Software erfolgen in dafür vorgesehenen User Exits und verändern nie den Kern der Lösung.

go service! – Technisch gesehen

Die Lösung basiert auf Standard SAP Funktionen aus dem Bereich des SAP E-Commerce Moduls. Grundlegende Funktionen bedienen sich der SAP Standard-Technologie, wie z. B. das Usermanagement inkl. Web-Interface, der Preisfindung sowie die Verfüg-

barkeitsprüfung. Der SAP ECO ist installiert und wird über die SAP Middleware betrieben. Modifikationen am eigentlichen SAP Backend System sind nicht notwendig, so dass auch die Releasesicherheit gewährleistet ist. Das Mindest-Release ist SAP 4.6C

go service! – Modul Ersatzteilbeschaffung

Stellen Sie sich eine web-basierte Oberfläche vor, mit deren Hilfe Sie in der Instandhaltung über eine grafische Führung (Foto oder Zeichnung) durch die Komponenten der Maschine blättern und zielgenau die Ersatzteile finden, die Sie gerade benötigen. Diese Art der Maschinendarstellung hilft sowohl den Ma-

schinenbetreibern und ihrer eigenen Instandhaltung, als auch den Maschinenherstellern mit ihrem Kundenservice. Im Rahmen der Fehleranalyse spielt die Recherche nach den betroffenen Komponenten und benötigten Ersatzteilen eine wichtige und oftmals zeitraubende Rolle.

Wartung zu terminieren ist. Besonders wichtig ist die Möglichkeit zur online-Überwachung. Bei diesem Verfahren werden Messwerte in das *go service!* übertragen, über das der Zustand der zu wartenden Anlage abgelesen, analysiert und Handlungen empfohlen bzw. durchgeführt werden können.

In allen Anwendungsfällen können alte Zustandsberichte der Anlage in der gleichen Anwendung unmittelbar eingesehen werden, um aus den historischen Verläufen Entscheidungsgrundlagen für die nächste anstehende Wartung herleiten zu können.

Die Störungswarnungen werden im Tagesgeschäft durch verschiedene Medien (SMS, E-Mail usw.) an den verantwortlichen Mitarbeiter gesendet.

Bei Bedarf meldet sich der Instandhalter via Browser mit Bezug zur Warnmeldung an und bekommt die betroffene Anlage mit dem Schadensbild (Trendverlauf) direkt angezeigt. Auf Basis der angezeigten hinterlegten Handlungsempfehlungen können eigene Maßnahmen durchgeführt werden (Sichtkontrolle, Funktionstests usw.). Darüber hinaus kann auch der Servicetechniker des Herstellers direkt kontaktiert werden oder aber empfohlene Ersatzteile bestellt werden.

Die Zustandsüberwachung und die Trendprognose erfolgt hierbei durch Condition Pro© der Kuhnke Automation GmbH&Co.KG. Die Daten werden verschlüsselt zwischen dem SAP-System und Condition Pro© ausgetauscht.

go service! – Modul Maschinenakte

Die Aktualität der Maschinendaten spielt eine besonders wichtige Rolle. Sie ist sowohl für den Maschinenbetreiber, als auch für den Hersteller und seinen Kundenservice von entscheidender Bedeutung. In *go service!* werden unterschiedliche Informationen über die Anlage und auch einzelne Komponenten gebündelt vorgehalten. Hierzu zählen die angelegten Störmeldungen und die durchgeführten Maßnahmen wie auch Bedienungsanleitungen bzw. Instandsetzungsanweisungen. Eine wertvolle ergänzende Datenquelle kann das optional einsetzbare Condition Monitoring sein.

Sowohl erfahrene Servicetechniker, die immer die gleichen Kunden besuchen, wie auch die Instandhalter beim Betreiber werden heutzutage des öfteren durch die Komplexität der Anlage gezwungen, weiterführen-

de Informationen zu erhalten, um sich im Schadensfall ein Gesamtbild machen zu können.

Entscheidend hierbei ist die einfache Zuordnung der Information zu den einzelnen Komponenten. Dabei steht stets die operative Handlung im Vordergrund, so dass die abgeleiteten Erkenntnisse direkt im System eingegeben und somit Aufträge und Meldungen erzeugt werden. Durch die direkte Eingabe im letztendlich führenden System kommt es zu einer ganzheitlichen Betrachtung der Maschine im Laufe des Lebenszyklus. Auf diese Weise werden Belege und externe Dokumente komponentenbezogen zusammengeführt.

Es bestehen keine zusätzlichen technischen Anforderungen. Im Bedarfsfall kann auf bestehende Archivierungssysteme zugegriffen werden.

go bizzy! Consulting GmbH
Rothenbaumchaussee 79
20148 Hamburg
Fon: +49 40 533 088 0
Fax: +49 40 533 088 20

Ihr Ansprechpartner: bjoern.tiede@gobizzy.de