

GRIPS – Informationsprodukte intelligent gestalten

Die Service 4.0-Herausforderung

Um in Zukunft wettbewerbsfähige Produkte und Services anbieten zu können, müssen sich Industrieunternehmen einer dreifachen Herausforderung stellen: Wie können Industrie 4.0-Produkte in Zukunft sicher bedient und gewartet werden – trotz höherer Informationskomplexität, trotz gesteigener Produktkomplexität und trotz des Technikermangels?

Digitale Durchgängigkeit der Information

Produktentwicklungs- und -lebenszyklen werden immer kürzer und die Variantenvielfalt immer größer. Damit bleibt für die Aufbereitung der notwendigen Produktinformationen immer weniger Zeit.

GRIPS unterstützt die automatische Wiederverwendung von Informationen aus dem Engineering, der Softwareentwicklung und der Produktion. So muss jede Information nur einmal an einer Stelle erfasst werden und steht dann für sämtliche Publikationen, Medien und Kommunikationskanäle zur Verfügung. Zudem ermöglicht GRIPS über den Feedback-Kanal auch den Rückfluss von Informationen aus dem Markt zur Technischen Redaktion und zum Engineering.

Die digitale Durchgängigkeit reduziert die „Time to Market“, senkt Informationskosten, verbessert die Informationskonsistenz und verhindert Informationslücken aufgrund konstruktiver Änderungen.

Performance im After Sales steigern

Gut ausgebildete Techniker sind immer seltener zu finden. Parallel steigen die Anforderungen an das Wartungs- und Instandhaltungspersonal. Die intelligenten Informationsstrukturen von GRIPS erlauben die Produktion von personalisierten Inhalten, die auf Fähigkeiten und Erfahrungen der Benutzer abgestimmt sind: Erfahrene Service-Techniker erhalten eine automatische Zusammenfassung aller notwendiger Werkzeuge, Verbrauchsmaterialien und technischer Daten. Weniger erfahrenes Personal kann mit Unterstützung von Videos, 3D-Modellen, Augmented / Virtual Reality auch komplexe Aufgaben sicher und fehlerfrei durchführen.

Ihre Vorteile im Überblick

- ▲ Höhere Produktivität bei der Informationsgewinnung durch maximale Wiederverwendung
- ▲ Höhere Effizienz im After Sales durch situativ generierte Diagnoseschritte für schnellere Fehlersuche, Reparatur und Wartung
- ▲ Reduktion von Servicezeiten, Fehlerkosten und Ausbildungskosten bei gleichzeitig wachsender Kundenzufriedenheit durch personalisierte, benutzerfreundliche Information
- ▲ Höhere Praxisrelevanz und kontinuierliche Informationsverbesserung durch Erfassung des Feedbacks von Technikern, Partnern und Endkunden
- ▲ Bedarfsgesteuerte Zusammenfassung benötigter Materialien, Werkzeuge, Verbrauchsstoffe und Technischer Daten
- ▲ Wiederverwendung von 3D-Modellen aus der Entwicklung für aussagekräftige Benutzer- und Service-Informationen inklusive Unterstützung von Virtual / Augmented Reality
- ▲ Zentrale Definition, Verwaltung und Übersetzung von Displaytexten für Softwareentwicklung und Dokumentation
- ▲ Automatische Übernahme von Entwicklungs- und Produktionsänderungen
- ▲ Schnelle, durchgängige, bidirektionale Informationsflüsse
- ▲ Personalisierte, variantenspezifische und situationsgerechte Kommunikation auf allen Kanälen und Medien
- ▲ Sichere Investition durch hohe Integrierbarkeit in Industrieprozesse und IT-Infrastrukturen
- ▲ Kein Migrationsaufwand für künftige Medien, IT-Technologien und Arbeitsmethoden dank zukunftssicherem Informationsmodell
- ▲ Unterstützung aller relevanter Austausch- und Dokumentationsstandards wie DITA und ASD S1000D



**„Intelligenz ist die Fähigkeit,
sich dem Wandel anzupassen“**

*Stephen Hawking
(Britischer Physiker
und Autor)*

