

Instandhaltung als Erfolgsfaktor: Schnell, vernetzt, kosteneffizient und kundenorientiert

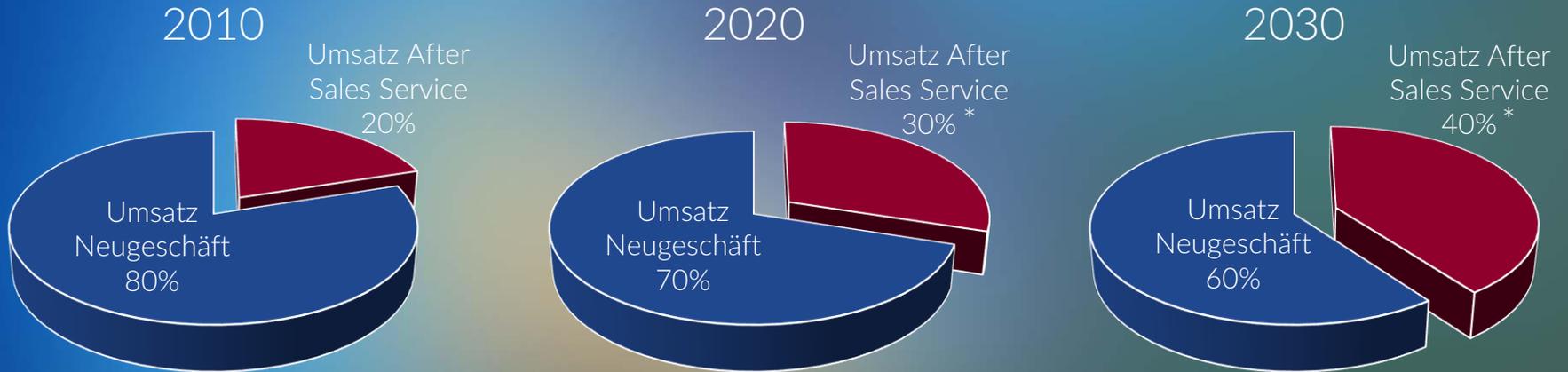
Der Weg zur volldigitalen Instandhaltung

Matthias Gutknecht (STAR AG), Alexander Ristic (STAR7 GmbH)

Einführung Digitaler Kundenservice und Informationszwilling

Bedeutung des Kundenservice wächst stetig

Durchschnittlicher Serviceumsatz gemessen am Gesamtumsatz (Investitionsgüterindustrie)



*Top Performer liegen bereits um durchschnittlich 10% höher

Digitaler Zwilling und Semantische Information

Semantik wird erfolgsentscheidend

Digitaler
Zwilling

Maschinell generiertes
Wissen
(inkl. Fahrzeugdaten)

Digitaler
Informationszwilling
(basiert auf semantischem Modell)

(Relevanter Standard OPC UA
«Verwaltungsschale»:
Informationen zu Merkmalen u.
Verhaltensweisen eines Assets)



Technische
Redaktion

Produktwissen
(Relevante Standards
eClass & VDI 2770)

Big Data &
Analytik

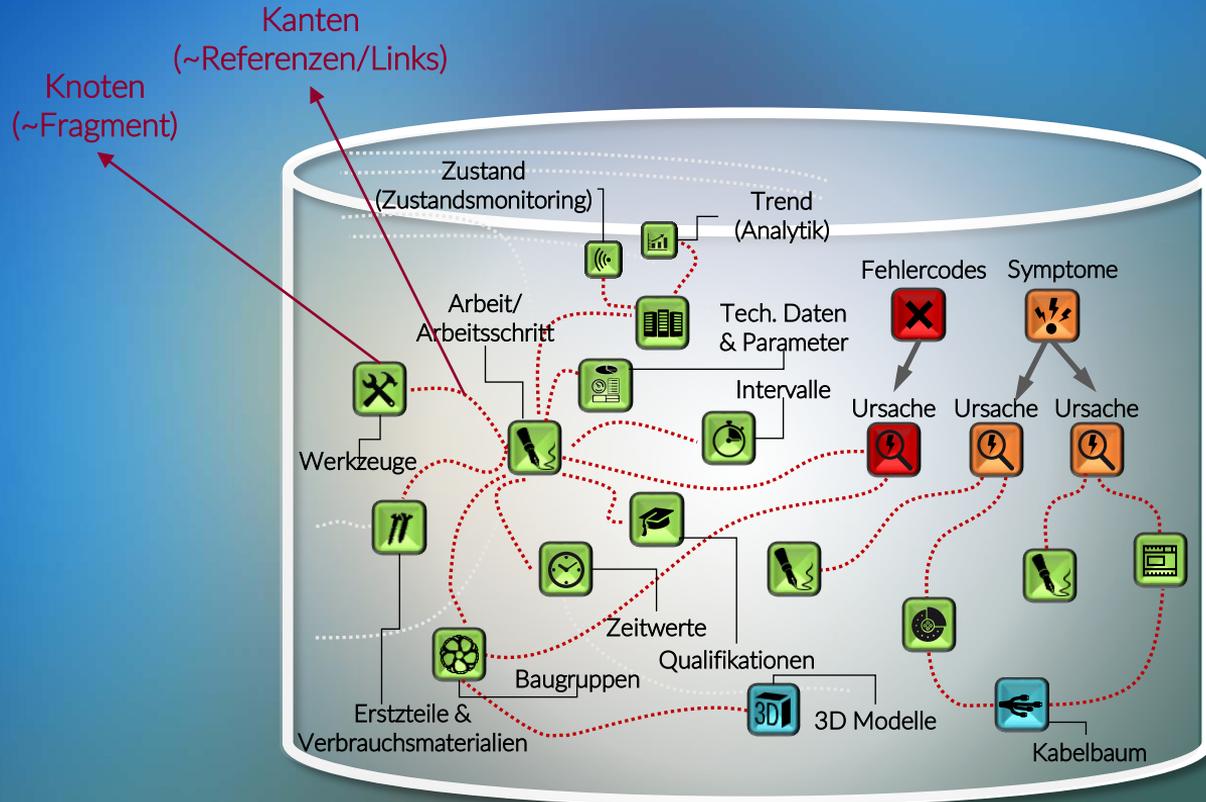


Digitale
Services/Apps



Was sind Wissensgraphen und wie pflege ich sie
Wissensgraphen

Wissensgraphen in der Technischen Kommunikation

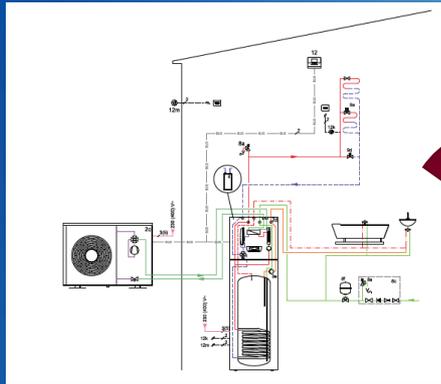




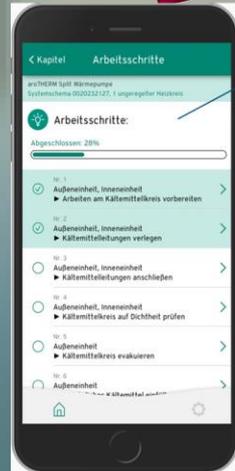
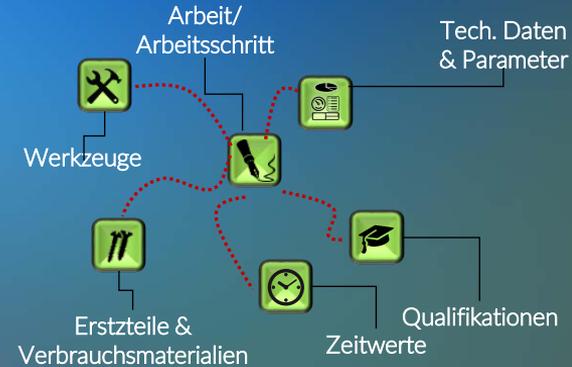
Mehrwertpotentiale für
digitalen Kundenservice heben

Potentiale: Individuelle Installationsanleitung

Verkaufte Konfiguration



➤ Individuelle konfigurationsgenaue Installationsanleitung



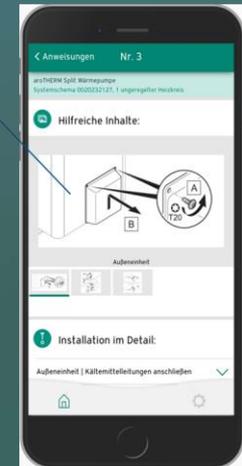
Arbeitsplan für die Systeminstallation



Grafische Schritt für Schritt Anleitung



Installationsvideos, Schemata, Datentabellen



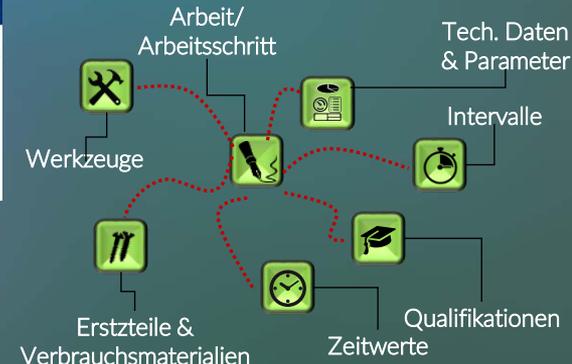
Potentiale: Smartes Digitales Servicebuch

Servicebuch mit ausgeführten Services und Prüfung auf Wartungsvorgaben



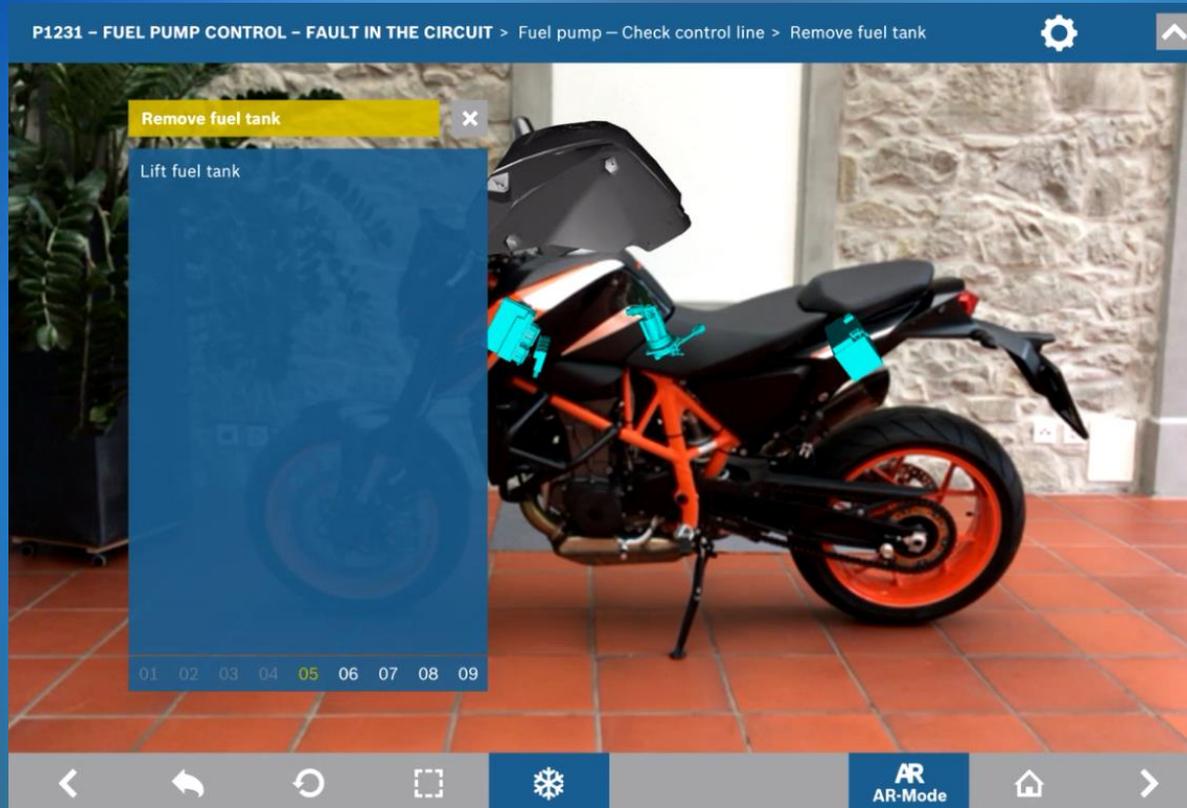
Rechner	DSB-Daten	Position	Gesamt		
Datum	Bei km-Stand	Händler-Nummer	Auftragsnummer	Vorgaben	Fälligkeit
2018-10-22	250.000	1111	2023	■	300.000 / 10.2019
2017-01-18	180.290	1111	1632	■	227.010 / 01.2018
2017-01-18	180.163	2222	8500	□	170.000 / 01.2017
2017-01-15	120.000	1111	1230	■	170.000 / 01.2017
2016-10-05	60.000	1111	1186	▲	110.000 / 10.2016

- Individuelle Fälligkeiten
- konfigurationsgenaue Wartungsfenster
- pro-aktive Servicevorschläge
- automatische Prüfung der Garantieberechtigung bei Garantie- & Kulanzfällen

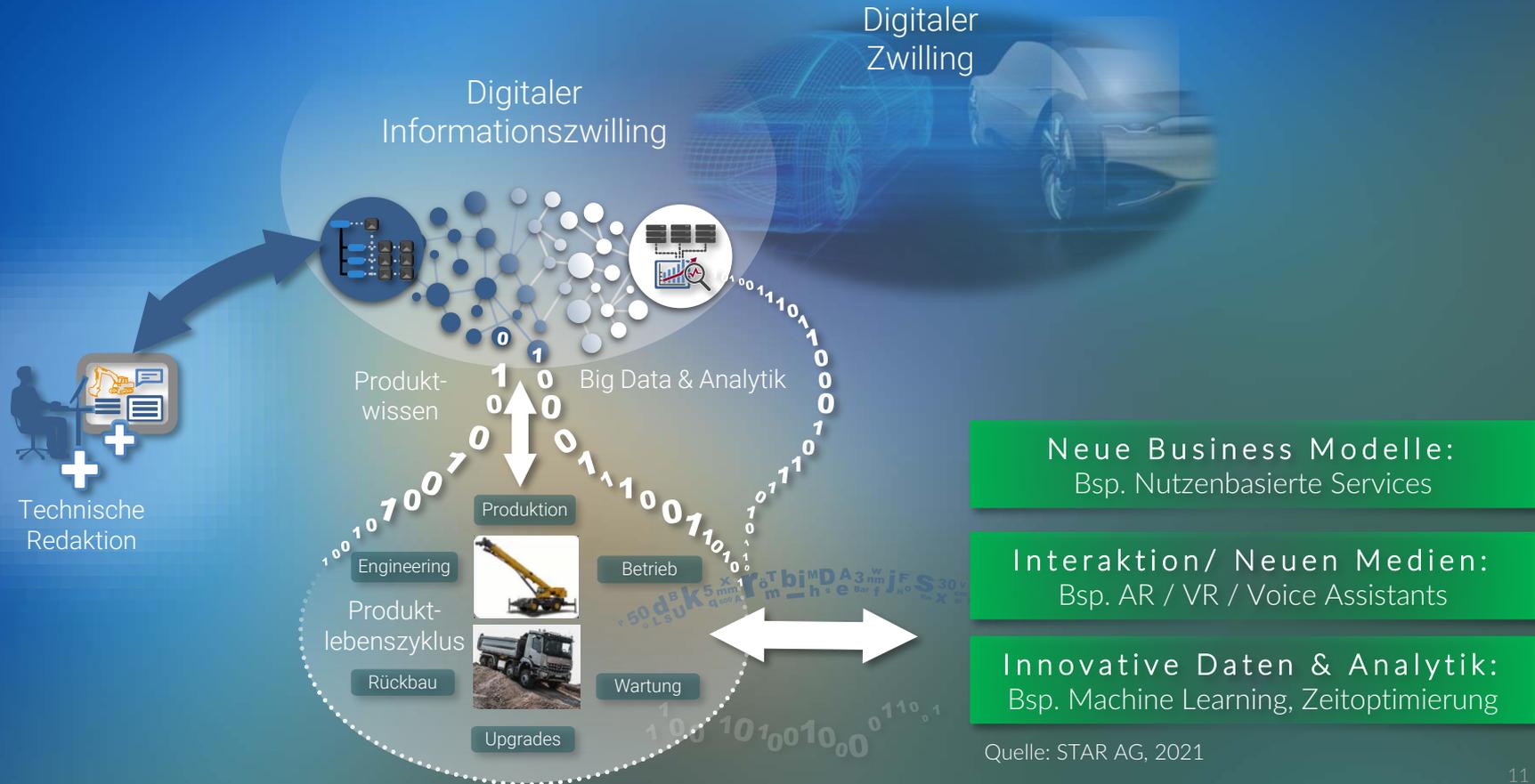


Potentiale: Visuelle Diagnose

Geführte Fehlersuche mit Augmented / Virtual Reality



Innovationspotential: Digitale Services & Analytik



Mehrwert-Potentiale von digitalen Service Apps



- **Zeit-/Kostenreduktion:** Konfigurationsgenaue Installationsanleitung
- **Fehlerreduktion:** Abstimmung von Inhalt und Ressourcenangaben auf Kontext
- **Kürzere Wartungsfenster:** konfigurationsgenaue Zeitberechnungen
- **Reduktion der Ausfälle und Stillstandszeiten:** Zustandsgenaue dynamische Wartungsplanung
- **Höhere First-Time-Fix Rate:** geführte adaptive (häufigkeitsbasierte Fehlersuche) und Integration mit Tester
- **Kürzere Reparaturzeiten:** Abstimmung der Anleitungen auf Wissens-/Ausbildungsstand des Technikers

Digitalen Mehrwert schaffen über STAR Wissensgraph Technologie
Nutzen für Sie und Ihr Unternehmen

Mehrwert im Service

Niedrigere TCO



Wartung und Diagnose abgestimmt auf Produktkonfiguration und Erfahrung des Service-personals **reduziert die Wartungskosten** für die Kunden und damit die TCO und führt zu einer höheren Kunden-zufriedenheit

Niedrigere Total Cost of Ownership (TCO) und verbesserte Kunden-zufriedenheit / -loyalität

Service Qualität



Relevante auf den Fehlerhäufigkeit und die Produktkonfiguration **abgestimmte Unterstützung** hilft Fehler vermeiden, erhöht insgesamt die Qualität im Service und erhöht die Erfolgsrate **First-Time-Fix Rate**

Verbesserte Qualität von Servicearbeiten, höhere First-time-fix Rate und weniger Fehler

Höhere Produktivität



Verbesserte und gezielte Unterstützung des Service **eliminiert Suchzeiten** und erhöht insgesamt die Produktivität und Mitarbeiter-zufriedenheit und verkürzt die Trainingszeit (auch für Quer-einsteiger) im Service.

Höhere Serviceproduktivität und Mitarbeiter-zufriedenheit

Verbesserte Analytik



In einem 2021 erschienen Bericht sagt Gartner «Bis 2025 werden Graphen-Technologien **bei 80% der Daten- und Analyse-Innovationen zum Einsatz kommen, ...**». Das ist eine gute Basis für kontinuierliche Service-verbesserung.

Verbesserte Analytik ist der Schlüssel für Serviceverbesserungen

STAR >20 Jahre Erfahrung mit Wissensgraph Technologien
Wer ist STAR und wie können wir Sie unterstützen?



35+

Jahre



30+

Länder



50+

Niederlassungen



1200+

Spezialisten

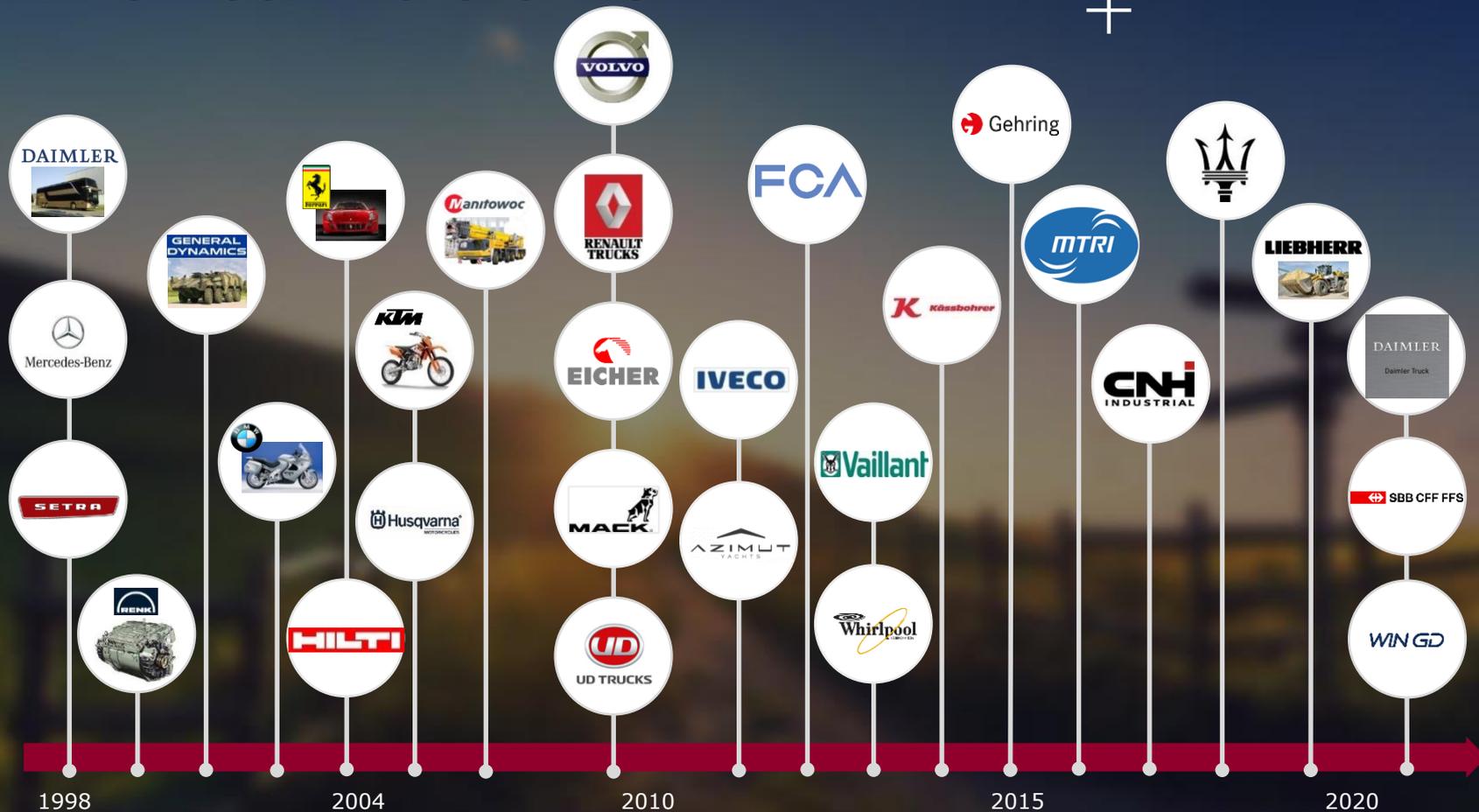


=1

Globaler Partner



Info Tech Referenzen



Sie wollen mehr wissen

Matthias Gutknecht

Business Development Manager bei STAR: Internationaler Vertrieb und Marketing für die semantischen Informationsmanagement Lösungen GRIPS und PRISMA

e-Mail: matthias.gutknecht@star-group.net

Telefon: +41 52 742 9348

Alexander Ristic

Business Development Manager bei STAR 7: Vertrieb von STAR 7 Services und semantischen Informationsmanagement Lösungen GRIPS und PRISMA für Österreich

e-Mail: alexander.ristic@star-7.com

Telefon: +43 1 717 28 756

Web:

GRIPS Redaktion (www.star-group.net/de/produkte/informationsmanagement.html)

PRISMA Content Delivery (www.star-group.net/de/produkte/prisma.html)

STAR 7 Services (<https://www.star-7.com/de>)



Starke Basis für
agile Digitalisierung,
die Mehrwerte
schafft