



# Smart Service Solutions

Datenbasierte Dienstleistungsangebote für einen schnellen und reibungslosen Kundenservice.

*Wir stecken mitten in einem grundlegenden technologischen Änderungsprozess, an dessen Ende die intelligente Fabrik – die Smart Factory oder Fabrik 4.0 – steht. Der Smart Factory-Ansatz revolutioniert dabei aber nicht nur die industrielle Produktion und Logistik, sondern auch nachgelagerte Geschäftsprozesse wie den Kundenservice.*

Service 4.0 - das heißt schnelle Reaktionszeiten bei Störungen, vorausschauende Wartung und einfachere Qualifizierung von Betreiberpersonal. Dafür stellt Eisenmann ein Paket an datenbasierten Dienstleistungsangeboten, sogenannte Smart Service Solutions, zur Verfügung. Sie vereinfachen die Inbetriebnahme, den Betrieb und die Wartung industrieller Produktionsanlagen. Darüber hinaus verbessern sie die Betriebsprozesse, ermöglichen Online-Dokumentationen und beschleunigen damit die Ersatzteilbestellung.

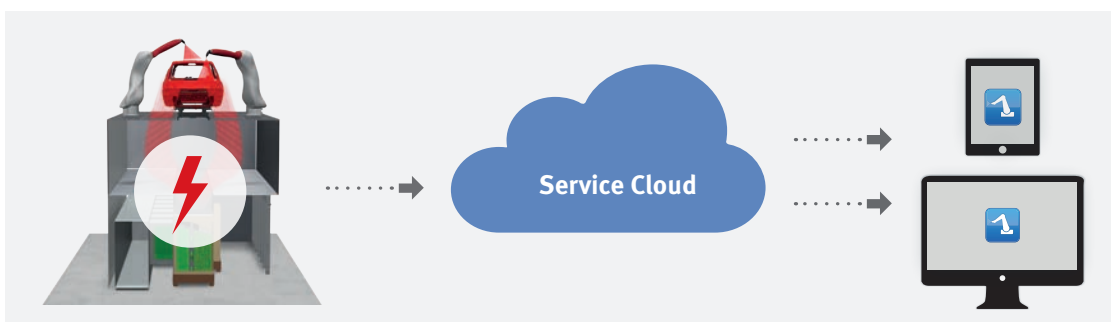
## Die Basis: Cloud und App

Die Eisenmann Service Cloud bildet als zentrale Verwaltungs- und Dienstplattform die Grundlage aller Smart Service Solutions. Über sie werden alle Maschinen, Funktionen, Daten und Dokumente verwaltet. Modernste Sicherheitsstandards kommen zum Einsatz, um größtmögliche Datensicherheit zu garantieren. Die Eisenmann Service App für mobile Endgeräte ist die Schnittstelle zur Eisenmann Service Cloud und mit einer Reihe von Funktionen ausgestattet, über die die Kunden auf alle Dienste und Dokumente auf der Cloud zugreifen können. Gleichzeitig bietet die App dem Kunden die Möglichkeit, einfach und unkompliziert mit dem Eisenmann Service zu kommunizieren und jederzeit überall seine Anlagen im Auge zu behalten.



## Kommunikation 4.0

Über die Eisenmann Service Cloud, in Verbindung mit der App, kann der automatisierte Informationsaustausch zwischen Anlagen, Anlagenkomponenten und Eisenmann bzw. dem Kunden sichergestellt werden. Ist ein Anlagenteil defekt, schickt die Anlage eine automatische Warnmeldung an die Eisenmann Service Cloud – die Cloud wiederum leitet diese Meldung an alle berechtigten Endgeräte weiter. Dabei kann es sich sowohl um mobile Endgeräte handeln, die mit der Eisenmann Service App ausgestattet sind, als auch um Desktop PCs. Das entlastet den Kunden hinsichtlich des Einsatzes von Überwachungspersonal und auf Anlagendefekte kann schnell reagiert werden.



## Produktionsprozesse sicher im Griff

Um ein weiteres Angebot der Eisenmann Smart Service Solutions nutzen zu können, benötigt der Kunde ein Produktionsleitsystem, wie beispielsweise das Eisenmann Manufacturing Execution System (E-MES). E-MES vernetzt die Fabrik sowohl horizontal, über den gesamten Fertigungsprozess, als auch vertikal, über alle Prozessebenen hinweg. Es gewährleistet aufgrund integrierter Datenerfassung, Analyse und Darstellung durchgehend transparente Produktions- und Logistikprozesse. Die dabei erhobenen Produktions- und Prozessparameter lassen Rückschlüsse zu auf den Zustand und die Funktionsfähigkeit der Anlage bzw. einzelner Anlagenkomponenten. Dadurch können beispielsweise Ersatzteile rechtzeitig bestellt werden, damit sie genau dann an Ort und Stelle sind, wenn sie gebraucht werden. Dieses Konzept zur vorausschauenden Wartung- und Instandhaltung läuft in der Eisenmann Service App unter dem Stichwort Condition Monitoring. Es vermeidet kundenseitig unnötige Anlagenstillstände und stellt einen reibungslosen Produktionsablauf sicher. Der Mehrwert durch dauerhaftes Condition Monitoring geht aber noch einen Schritt weiter: Auf Basis der erhobenen Daten lassen sich auch kundenspezifische Wartungsintervalle definieren oder Produktionsabläufe optimieren.

„  
Mit unseren Smart Service Solutions können wir unseren Kunden weltweit schnellstmöglich einen optimalen und individuell passenden Service bieten.“

Holger Ernst, Senior Vice President, Service



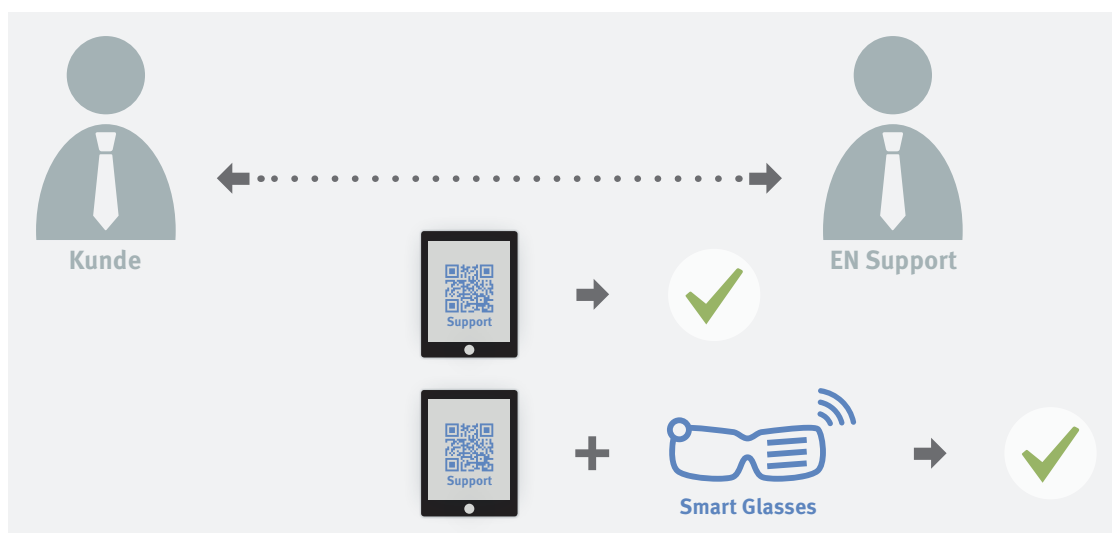
## Anlagen-Fernwartung

In Zeiten des Service 4.0 gehören teure Techniker-Einsätze, bei denen gegebenenfalls ein Techniker zu Wartungszwecken um die halbe Welt fliegen muss, der Vergangenheit an. Im Rahmen der Smart Service Solutions bietet Eisenmann unter der Überschrift „Remote Service“ drei verschiedene Möglichkeiten: die VPN-Fernwartung, die Wartung mithilfe der Service-App und die mittels Smart Glasses. Zukünftig wird für jeden Kunden ein individuelles Customer Portal zur Verfügung stehen, in dem alle technischen Informationen hinterlegt sind, die seine Anlage betreffen. So bekommt der Kunde im Servicefall nicht nur schnelle Hilfe, sondern auch Informationen zu seiner Anlage oder ihren Teilbereichen, die stets auf dem neuesten Stand der Technik sind. Wenn beispielsweise ein Ersatzteil nicht mehr zur Verfügung steht, weil es von der Herstellerfirma abgemeldet wurde, erhält der Kunde automatisch die zur Verfügung stehenden Nachfolgemodelle angezeigt.

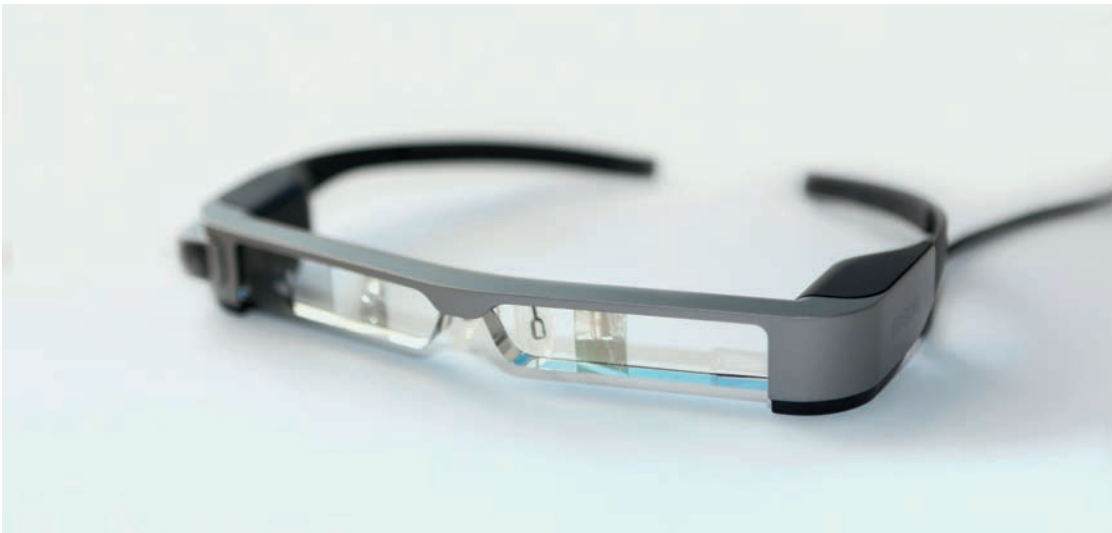


Bei der VPN-Fernwartung wird über einen VPN-Tunnel eine direkte Verbindung zwischen Eisenmann und der Anlage beim Kunden hergestellt. Ein Eisenmann Service Techniker identifiziert am Bildschirm die jeweilige Störung und gibt dem Betreiberpersonal die notwendigen Wartungshandlungen vor, anschließend nimmt er die Anlage wieder in Betrieb.

Der Remote Support via App ermöglicht einen selbstständigeren Wartungsablauf seitens des Kunden. Dabei werden dem Kunden wichtige Informationen wie z.B. Anlagendokumentationen oder der Prozess der Ersatzteilidentifikation und -bestellung digital ermöglicht. Gehen wir von einem kaputten Bauteil in einer Anlagenkomponente aus, würde die Anlage direkt über die Cloud eine Meldung an die Eisenmann Service App des Kunden schicken. Ein Mitarbeiter des Kunden geht daraufhin zur Anlage und scannt mithilfe der App den QR-Code an der Komponente, die die Störungsmeldung ausgegeben hat. Dort erhält er die erforderlichen Informationen zum kaputten Bauteil wie beispielsweise Artikelnummer und wo es auf Lager liegt. Nachdem er das Ersatzteil beschafft hat, benötigt er zum Wiedereinbau die Unterstützung eines Eisenmann SV-Technikers. Diesen Kontakt kann er ebenfalls mit der App herstellen und erhält dort die entsprechenden Instruktionen zum Austausch des Bauteils. Und genau an dieser Stelle kommt die dritte Möglichkeit des Remote Supports ins Spiel: Die Fernwartung mithilfe von Smart Glasses.



Beim Remote Support mit Smart Glasses wird ein Mitarbeiter des Kunden zum verlängerten Arm des Service Technikers. Über Cloud und App wird eine direkte Verbindung zwischen dem Eisenmann Service und den Smart Glasses beim Kunden hergestellt. Der Mitarbeiter des Kunden erhält die zur Wartung erforderlichen Informationen und Instruktionen direkt auf die Brille aufgespielt. Dabei kann es sich beispielsweise um virtuelle Anleitungen zum Ein- und Ausbau von Ersatzteilen oder Anleitungen zur Behebung von Störungsmeldungen handeln. Die Informationen werden dem Träger der Brille in Echtzeit übermittelt, das heißt er verfügt stets zum richtigen Zeitpunkt über die Informationen, die er für seine nächste Handlung benötigt. Gleichzeitig kann, zusätzlich zur Informationsübermittlung, über die Smart Glasses auch eine Sprechverbindung hergestellt werden.



Mit seinen Smart Service Solutions bietet Eisenmann in Zeiten intelligenter, vernetzter Fertigungsprozesse und Produkte ein State-of-the-art Service-Konzept mit echtem Mehrwert für die Kunden. Es ermöglicht schnelle Reaktionszeiten in Service-Fällen, da die Serviceleistungen ortsungebunden und in Echtzeit erbracht werden können. Darüber hinaus sind zu jedem Zeitpunkt die aktuellsten Informationen für jeden Akteur in der Dienstleistungskette verfügbar. Dank Condition Monitoring ist vorausschauende Wartung und Instandhaltung einfach umsetzbar, was Anlagenstillstände minimiert und die Basis für individuell zugeschnittene Service-Konzepte schafft.

#### **Kundenkontakt**

Holger Ernst

Tel.: +49 7031 78-1545

E-Mail: holger.ernst@eisenmann.com

#### **Pressekontakt**

Katrin Renz

Tel.: +49 7031 78-1182

E-Mail: katrin.renz@eisenmann.com

[www.eisenmann.com](http://www.eisenmann.com)

Alle Rechte vorbehalten. Sämtliche Texte, Bilder und Grafiken unterliegen dem Urheberrecht und anderen Gesetzen zum Schutz des geistigen Eigentums. Eine Nutzung der Inhalte ist erst nach Zustimmung durch die Eisenmann Anlagenbau GmbH & Co. KG gestattet. Sämtliche Angaben, Beschreibungen und Illustrationen stehen unter dem Vorbehalt technischer Änderungen, insbesondere in Hinblick auf die Weiterentwicklung unserer Produkte nach dem jeweiligen Stand der Technik. Eine besondere Ankündigung bei Änderungen von Angaben, Beschreibungen und Illustrationen erfolgt nicht. Einzelne Fehler bleiben vorbehalten. Technische Eigenschaften können von Land zu Land abweichen.