

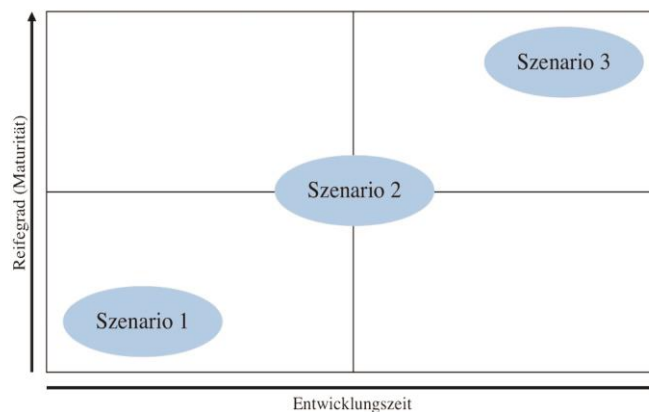
Datengetriebener Service im Maschinenbau

Die wirtschaftliche Bedeutung von Dienstleistungen nimmt stetig zu. Traditionelle Service-Konzepte von Produktionsunternehmen werden durch neue Service-Modelle ergänzt. Für einen nachhaltigen Erfolg von Produzenten ist die Entwicklung zu einem Service-Anbieter fast unerlässlich geworden. Die folgende Arbeit befasst sich mit der Konzeption, der Entwicklung und der Validierung eines datengetriebenen Service-Prototyps im konkreten Anwendungsfall eines produzierenden Unternehmens. Zunächst werden die Service-Situation und das Service-System gemäss den Konzepten der Literatur modelliert. In einer konkreten Fallstudie werden entlang der Kundenerlebniskette neue Hypothesen und Prototypen aufgestellt. Die entwickelten Prototypen wurden danach iterativ getestet und verbessert. Durch die iterative Entwicklung mit dem Unternehmen als Repräsentant der Kunden entstand eine App, mit der man dem zuvor identifizierten Hauptproblem von Rohmaterial mit schwankender Qualität begegnen kann. Das Shiny-Tool ermöglicht es dem Bediener, mit der Eingabe von Materialparametern und Problemszenarien Korrekturmaassnahmen durchzuführen. Das entwickelte Tool zeigt das Potenzial eines kundengetriebenen Service-Prototyps, auch ohne die automatisierte Verfügbarkeit von Maschinendaten.



Diplomierende
Mathias Butti
Daniel Koller

Dozierende
Christoph Hofer
Jürg Meierhofer



Durch kundengetriebene Service-Prototypen wird bereits ein hoher Service-Nutzen erreicht (Szenario 1). Um eine hohe Reife in der Industrie 4.0 in Bezug auf die Nutzung des Potenzials zu erreichen (Szenario 3), ist es für KMU sinnvoll, zunächst in kleinen Schritten vorzugehen, um schliesslich eine erfolgreiche Produkt-Service-Transformation zu bewältigen.