



Das neue Workflow Modul erweitert oculavis SHARE um Schritt-für-Schritt Anleitungen mit integrierter Dokumentation



Produzierende und verarbeitende Industrie



Wissen strukturiert und interaktiv in Schritt-für-Schritt-Anleitungen bereitstellen



Serviceaufkommen im Helpdesk effizient reduzieren

Kundenservice-App ermöglicht aktuellste technische Maschinen-Dokumentation

Die vielfach ausgezeichnete Augmented Reality Plattform oculavis SHARE wird um ein neues Modul erweitert, um Produktionsmitarbeiter, Techniker und Ingenieure bei der Ausführung komplexer Abläufe an Maschinen und Anlagen zu unterstützen.

Gemeinsam mit führenden Partnern aus der Fertigungsindustrie konnte oculavis einen neuen Ansatz zur Erstellung und Verwaltung von Anleitungen entwickeln. Dabei kann das **neue Workflow Modul** sowohl als Arbeitsanweisung in der Montage, als Inspektionsprotokoll in Wartung & Instandhaltung als auch zur Vorqualifizierung von Serviceanfragen eingesetzt werden.

Durch Gespräche mit Servicetechnikern, Shopfloor Mitarbeitern, Ausbildern und technischen Redakteuren haben wir bei der Definition von Anforderungen an das neue Modul festgestellt, dass ein Bedarf an einem unkomplizierten und einfachen System besteht, mit dem Anweisungen erstellt und leicht an Mitarbeiter und Kunden weitergegeben werden können.

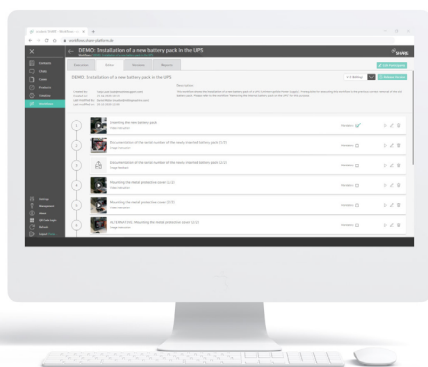
Genauer gesagt nutzen unsere Pilotkunden, die bei der Entwicklung des Workflow Moduls eingebunden waren, die Lösung zur Bewältigung einer Vielzahl von Herausforderungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die folgenden Punkte:

- Maschinenrelevantes Wissen strukturiert aufbereiten und auf dem Shopfloor oder im Service mobil verfügbar machen
- Häufig wiederkehrende Serviceanfragen in Form von Anleitungen aufbereiten und so das Serviceaufkommen im Helpdesk reduzieren
- Eine Kundenservice App aufbauen, die immer die aktuellste technische Dokumentation zu Ihren Maschinen enthält
- Mit der integrierten Reporting Funktionalität behalten Sie immer den Überblick, wann Ihre Kunden oder Techniker einen Workflow nutzen und ausführen

Maschinenrelevantes Wissen strukturiert aufbereiten und mobil verfügbar machen

Die Maschinenbauindustrie hat mit einer anhaltend hohen **Fluktuation** von Arbeitsplätzen in der Produktion und im Servicebereich zu kämpfen. Um einen kontinuierlichen Wissenstransfer innerhalb der Belegschaft zu gewährleisten, ist die Notwendigkeit neue Mitarbeiter schnell und effektiv auszubilden von hoher Bedeutung. Die Industrie bewegt sich weg von **papierbasierten Anweisungen** hin zu digitalen, intelligenten **Assistenzsystemen**. Diese Systeme bieten neue Arten von Inhalten für die Schulung von Mitarbeitern und vereinfachen das Management komplexer Dokumentationsstrukturen.

Das neue Workflow Modul ist auf die Bedürfnisse von Servicetechnikern und Produktionsmitarbeitern zugeschnitten. Sie können ihr **Wissen jetzt einfach erfassen** und mit wenigen Klicks anderen Mitarbeitern zur Verfügung stellen. Ein neuer Workflow kann leicht mit Kollegen auf mobilen Geräten wie Smartphones, Tablets oder Datenbrillen geteilt werden. Die Mitarbeiter können durch Videos, kommentierte Bilder oder PDF-Dokumente geführt werden, die alle mit zusätzlichen Texterklärungen versehen und in einem klaren und einfachen App-Layout abgerufen werden können.



Erstellung und Verwaltung von Workflows mit dem Content Creator

Nutzerfeedbacks bei der Ausführung eines Workflows kann durch Checklisten, Fragen und Antworten oder aufgenommene Fotos und Videos gesammelt werden. Diese Informationen werden dann in einem Bericht gespeichert, so dass langwierige Dokumentationsaufgaben reduziert und effizient abgearbeitet werden können.

Das Serviceaufkommen im Helpdesk reduzieren durch die proaktive Bereitstellung von Workflows

Es kommt im Service von Maschinen- und Anlagenbauern regelmäßig vor, dass sich Serviceanfragen inhaltlich oft wiederholen. In vielen Fällen geht das in diesen Einzelgesprächen vermittelte Wissen nach Abschluss einer Serviceanfrage verloren.

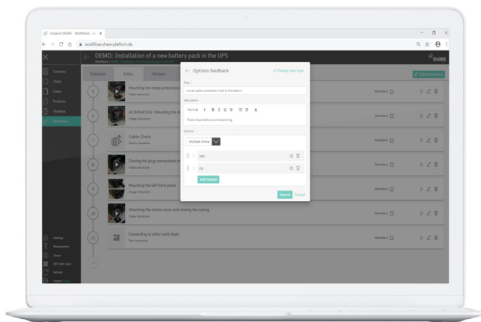
Die Möglichkeiten der visuellen Supportfunktionalitäten in oculavis SHARE bieten hier bereits Abhilfe, indem Support Videoanrufe strukturiert in Cases mit Screenshots oder Videoaufzeichnungen dokumentiert werden können. Diese Informationen können ideal genutzt werden, um darauf basierend **standardisierte Workflows aufzubauen** und Endkunden oder eigenen Technikern strukturiert als Anleitung zur Verfügung zu stellen. Mit wenigen Klicks können Schritt-für-Schritt-Anleitungen erstellt und um interaktive Elemente ergänzt werden, indem Fragen, Checklisten oder Foto- und Videofeedbacks integriert werden können, um ein detailliertes Feedback zu den Ergebnissen eines ausgeführten Workflows zu erhalten.

Bauen Sie eine App im Kundenservice auf, die immer die aktuellsten technischen Inhalte zu Ihren Maschinen und Anlagen enthält!

Maschinen- und Anlagenbauer sind verpflichtet, mit jeder verkauften Maschine eine vollständige, normierte und konsistente Dokumentation zu liefern. Diese Dokumentation zu erstellen und auf dem neuesten Stand zu halten,

ist heutzutage oftmals eine mühsame und wiederkehrende Aufgabe. Mit dem Workflow Modul in oculavis SHARE können auf einfache Weise **aus der vorhandenen technischen Dokumentation interaktive Workflows zusammengestellt werden**. Sobald die Dokumentation in Form von Workflows an den Kunden ausgeliefert werden, können Aktualisierungen erstellt und freigegeben werden, die den Endkunden mit dem integrierten Benachrichtigungssystem erreichen.

Dazu gehört auch ein **Berechtigungsmanagement für verschiedene Sichtweisen und Nutzergruppen** bei der Erstellung, Pflege und Ausführung von Workflows. Durch die Kombination des Workflow Moduls mit dem in oculavis SHARE integrierten **Asset Relationship Management System** können Maschinenhersteller und ihre Kunden technische Dokumentation und Schritt-für-Schritt Anleitungen direkt an den Maschinen- und Anlagen vor Ort mobil zugänglich machen, wo diese Informationen gebraucht werden.



Anreicherung der Workflows mit zusätzlichen Informationen und Definition der zu überprüfenden Benutzereingaben

Das integrierte Reporting schafft Transparenz über die Ausführung von Workflows

Neben Anleitungen enthält die Maschinendokumentation auch Formulare für regelmäßig wiederkehrende Aufgaben wie **Rüstvorgänge oder Wartungspläne**.

Nach der erstmaligen Übergabe der Dokumentation werden nur sehr wenige Informationen über die Durchführung solcher Abläufe gespeichert und noch weniger Informationen an den Maschinenhersteller zurückgegeben. Hersteller von Maschinen und Anlagen werden mit dem Workflow Modul in oculavis SHARE in die Lage versetzt, solche Formulare und Checklisten in einer Schritt-für-Schritt Anleitung zu erstellen und **an eigene Techniker oder den Endkunden zu verteilen**. Elemente wie Fragen, Checklisten oder Foto- und Videofeedbacks können verwendet werden, um wertvolle Informationen von den Nutzern der installierten Maschinenbasis zu erfassen. Diese Informationen können im Workflow Modul in oculavis SHARE **als Bericht gespeichert** werden, der an Mitarbeiter, Lieferanten oder Kunden weitergegeben werden kann. Diese Funktion ist besonders hilfreich für Wartungsaufgaben, Diagnose- oder Reparaturberichte, Arbeitsfreigaben und Audits.

Gehören Sie zu den ersten, die das neue Modul nutzen und von den Vorteilen profitieren

Starten Sie noch heute Ihre **kostenlose Testphase** und evaluieren Sie die Fähigkeiten des neuen Workflow Moduls für Ihre Anwendungsfälle. Wenn Sie detailliertere Informationen und einen persönlichen Austausch zu den hier vorgestellten Möglichkeiten wünschen, können Sie uns gerne **kontaktieren** oder eine **Live Demo** vereinbaren.



Dieses Projekt wurde durch das Forschungs- und Innovationsprogramm Horizon 2020 der Europäischen Union unter der Finanzhilfvereinbarung Nr. 767561 unterstützt.



oculavis GmbH
Vaalser Str. 259
52074 Aachen
Deutschland
Tel. +49 241 894 388 0
www.oculavis.de



Zur digitalen Version!