

Übersicht

1	Begrüßung	16:00 – 16:05
2	Einleitung Herr Prof. Dr. Kleinkes	16:05 – 16:20
3	A und O des Business – Digitale Kundenschnittstellen	16:20 – 16:35
4	Vom Papierberg zur Cloud – Digitaler Kundenkontakt im Unternehmen	16:35 – 16:50
5	Erwartungen erkennen und erfüllen – Ihr Weg zur 5-Sterne-Bewertung	16:50 – 17:05
6	Digitale Betriebsanleitung – Das Analysetool zur Produktoptimierung	17:05 – 17:20
	<i>Pause</i>	<i>17:20 – 17:50</i>
7	Messenger Dienste – Die neue Kundenschnittstelle	17:50 – 18:05
8	Do it like Amazon? – Tracking für digitale Kundenschnittstellen	18:05 – 18:20
9	Wie mache ich Daten zu Geld? – Customer-Data-Analytics	18:20 – 18:35
10	How to DKS? – Ihre Checkliste für die Implementierung	18:35 – 18:50
	<i>Networking</i>	<i>18:50 – 20:00</i>

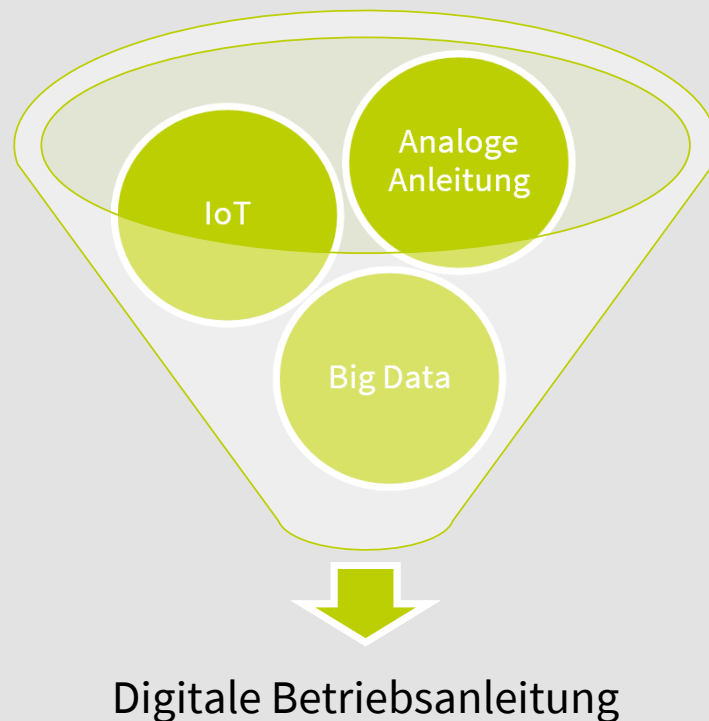


Digitale Betriebsanleitung – Das Analysetool zur Produktoptimierung

Birkenfeld, Max; Hamann, Tobias; Kusch, Kevin

Von der analogen zur digitalen Betriebsanleitung

Digitale Betriebsanleitung – Das Analysetool zur Produktoptimierung



- Nicht nur PDF-Format
- Die analoge Betriebsanleitung im Zusammenspiel mit Big Data & IoT → digitalen Betriebsanleitung
- Digitale Schnittstelle

Rahmenbedingungen im digitalen Zeitalter

Digitale Betriebsanleitung – Das Analysetool zur Produktoptimierung

- Erklärungsbedürftige technische Produkte benötigen eine Bedienungsanleitung
- Maschinenrichtlinien verpflichten auf Papierform zurückzugreifen
- Entwürfe zur Änderung der DIN auf die freie Medienwahl im EU-Raum
- Bei Datenanalyse (DSGVO Kapitel 2 & 9)

DIN EN 82079-1

VDI 2006/42/EG

DIN EN 20607



Ein Tool – viele Fähigkeiten

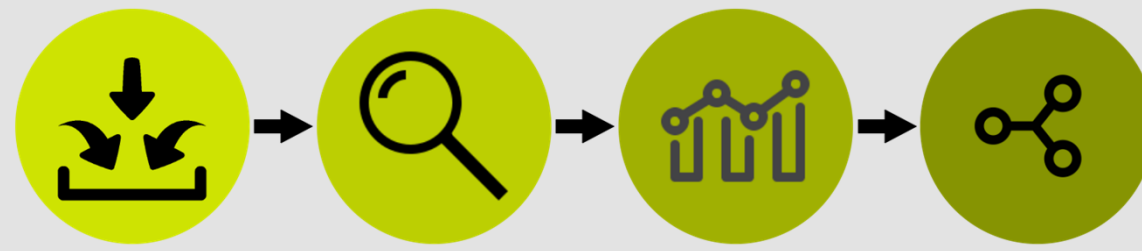
Digitale Betriebsanleitung – Das Analysetool zur Produktoptimierung



- Fehlersimulation durch CAD-Daten
- 3D-Simulation (z. B. Rüstvorgang) via AR-Brille vor Ort
- Zusätzlich Sprachassistent möglich (KI-System)
- Digitales Interface führt zu direktem Support via Messenger
- Direktes Aufzeigen potenzieller Störquellen in Userinterface
→ zeigt Usern geeignete Lösungsmaßnahmen
- In letzter Instanz wird Techniker ausgeschickt

Analyse durch die Betriebsanleitung

Digitale Betriebsanleitung – Das Analysetool zur Produktoptimierung



Daten**Erfassung** Daten**Segmentierung** Daten**Analyse** Maßnahmen**Erstellung**

- Erfassen der Kunden- und Anwenderdaten
- Differenzieren zwischen anonymen Datenbeständen für die generelle Systemperformance und userspezifischen Nutzungsdaten
- Analysieren und Interpretieren der Datenbestände → Muster und Zusammenhänge werden identifiziert
- Ableiten der Maßnahmen in Echtzeit
- Permanentes Backgroundtracking

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Digitale Betriebsanleitung – Das Analysetool zur Produktoptimierung

- Effiziente Gestaltung und Vereinfachung der Prozesse
- Verbesserung der Wertschöpfung
- Reduzierung von Forschungs- und Entwicklungskosten
- Beschleunigte Entwicklung des Produktes



Handlungsempfehlungen

Digitale Betriebsanleitung – Das Analysetool zur Produktoptimierung

Digitalisieren Sie Ihre Betriebsanleitung!

- **Transparente Systemübersicht**
- **Produkt optimieren**
- **Kommunikationsmedium**





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Birkenfeld, Max; Hamann, Tobias; Kusch, Kevin

Vorteile der digitalen Betriebsanleitung

Digitale Betriebsanleitung – das Analysetool zur Produktoptimierung

- Effizientes Workflow-Management
- Effektive Qualitätskontrolle
- Direkte Interaktion mit Produkten
- Einsparungen bei standardisierten Servicefällen, die vom Kunden selbst gelöst werden können (>70%)

