

Expertensystem zur Unterstützung von Service-Technikern im Onsite-Einsatz

Die V-ZUG AG unterstützt ihren Servicebereich mit elektronischen Prüfmitteln. Insbesondere handelt es sich um einen Tablet-PC, der über ein optisches Interface an die zu prüfenden Geräte angeschlossen werden kann. Auf diesem Tablet-PC läuft ein elektronisches Expertensystem, das den Service-Techniker in der Fehlerdiagnose professionell unterstützt. Nach dem Motto «Der Beste Service der Branche» wird bei der V-ZUG AG die Messlatte entsprechend hoch angesetzt. iTWO wurde beauftragt, das Expertensystem zu erweitern. Es ging darum, das Expertenwissen abzuholen und im System zu erfassen. Um die Arbeit im Servicebereich zu erleichtern, wurden zusätzlich die Prüfabläufe erstellt und erfasst.

Das Projekt

V-ZUG AG beabsichtigt, als führende Schweizer Anbieterin im Bereich Haushaltsgeräte, seinen Technologievorsprung im Servicebereich weiter auszubauen. In Ergänzung zu einem bestehenden Service-Tool will die V-ZUG AG das bereits im Einsatz stehende Expertensystem auch für die neue Waschraum-Produktlinie Adora einsetzen. Gleichzeitig mit der Markteinführung der Waschautomaten und Wäschetrockner sollen die Tools für die Service-Techniker im Onsite-Einsatz zur Verfügung stehen. Von Anfang an muss für die neuen komplexen Geräte eine qualifizierte und effiziente Reparatur sichergestellt sein.

Die Herausforderungen

- Zeitgerechte Bereitstellung des Expertensystems für sechs neue Waschautomaten und drei neue Wäschetrockner
- Expertenwissen abholen und in Fehlermerkmal-katalogen erfassen – mit Bezug auf Ursachen und Massnahmen
- Abbildung dieser Ursachen und Massnahmen im bestehenden Expertensystem und erstellen von geeigneten, teilautomatisierten Prüfabläufen

Der Kundennutzen

- Rasches Einarbeiten in die Thematik durch iTWO
- Selbstständige Projektausführung in Zusammenarbeit mit Geräteverantwortlichen, Entwicklern und Serviceverantwortlichen
- Abgestimmte Prüfabläufe zur Vermeidung mehrerer Servicegänge zum gleichen Kunden (wegen Austausch falscher Teile) und zur Verhinderung unnötiger Werkreparaturen
- Arbeiten wurden fristgerecht und nach Plan ausgeliefert



V-ZUG AG

Die V-ZUG AG ist Schweizer Marktleaderin im Bereich Haushaltsgeräte. Sie entwickelt, produziert und vertreibt hochwertige Geräte für Küche und Waschraum. Bereits die Marktposition verpflichtet V-ZUG zu enormen Anstrengungen. Über 3 Millionen Geräte stehen in der Schweiz in Betrieb.

Das sagt unser Kunde

Der iTWO-Projektleiter hat seine Aufgabe als Knowledge-Engineer kompetent erfüllt. Die Aufnahme des Expertenwissens erfolgte selbständig und zielgerecht. Dank der Erfahrung konnte dieses Know-How der zum Teil auch komplexen Prozesse fachgerecht umgesetzt werden. Durch das professionelle Reporting hatten wir jederzeit eine gute Übersicht über den Stand des Projekts. Der iTWO Projektleiter hat uns mit seiner Fachkompetenz aber auch mit seiner Methoden- und Sozialkompetenz überzeugt. Nur durch seinen Einsatz konnte das System termingerecht eingeführt werden.

Markus Dittli,
V-ZUG AG, Informatik,
Gruppenleiter Anwendungen Produkte



Die konkreten iTWO-Leistungen für V-ZUG AG

- Aufnahme eines detaillierten Fehlermerkmal-katalogs mit allen möglichen Ursachen und Behebungsmassnahmen
- Ergänzung des bestehenden Expertensystems mit je einer Musterlösung für einen neuen Waschautomaten und einen neuen Wäschetrockner
- Entwicklung der Prüfprozesse für komplexe Fehler, unter Berücksichtigung einer optimalen Zuverlässigkeit und Bedienerfreundlichkeit
- Teilautomatisierung einzelner Prüfschritte zusammen mit einem weiteren Service-Tool
- Optimierung der Musterlösungen anhand erster Prüfergebnisse aus Labor und Schulungsumgebung
- Abbildung weiterer Geräte nach dem getesteten Musterbeispiel mit den jeweiligen gerätespezifischen Abweichungen
- Regelmässige Projektreportierung und durchgehende Terminüberwachung

iTWO in Kürze

iTWO AG ist ein etabliertes unabhängiges Schweizer Unternehmen. Es wurde 2006 als Tochtergesellschaft der Beratungsfirma Intercai (Schweiz) AG gegründet. iTWO ist spezialisiert auf Projektmanagement-Dienstleistungen im ICT-Umfeld. Wir konzentrieren uns auf praxisnahe

und insbesondere ziel-, zeit- und budgetkonforme Umsetzung von Projektvorhaben unserer Kunden.

Unser exzellentes Projektleiterteam wächst kontinuierlich und steht für hohe Kompetenz und aktuelles Know-How. Wir garantieren erstklassige Unterstützung und anerkannte Auftragserfolge zum Vorteil unserer Kunden.

Die Stärken von iTWO

- Spezialisiert auf Projektmanagement bei IT- oder Telco-Projekten
- Fokussiert auf Kundennutzen und zufriedene Kundenschaft
- Das iTWO-Projektleiterteam handelt
 - effizient
 - leistungsorientiert
 - professionell
 - motiviert
 - unvoreingenommen
 - unabhängig
 - umsetzungsorientiert
- ISO 9001:2008-zertifiziert: Zertifikat für das Qualitäts- und Managementsystem
- Pflege des etablierten Qualitätssicherungsprozesses
- Langjährige Erfahrung und erstklassige Referenzen

Projektmanagement-Dienstleistungen

- Projektleitung
- Projektleitungsunterstützung
- Projektcoaching
- Projektassessment
- Projektoptimierung
- Projektrisikooanalyse
- Projektorganisation
- Projektqualitätssicherung
- Projektmethodik
- Projekte für Lösungsdesign und Systemevaluation

iTWO – taking care of projects



iTWO AG

Bahnhofstrasse 14
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 44 839 20 40
Fax +41 44 839 20 44
www.itwo.ch

Standort Bern:
Gutenbergstrasse 21
CH-3011 Bern