*Service: Cideon Enify integriert Wissensmanagement*

Cideon auf der Hannover Messe

Vom 30.5. bis 2. Juni 2022

Halle 11, Stand E06

|  |
| --- |
|  |
| **Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**  Birgit Hagelschuer Phone +49 (0)2173 3964-180 Fax +49 (0)2173 3964-613 E-Mail: birgit.hagelschuer@cideon.com  CIDEON Software & Services GmbH & Co. KG  Lochhamer Schlag 11 82166 Gräfelfing www.cideon.de |
|  |

**Know-how im Servicefall gesichert**

**Die Service Plattform Cideon Enify sorgt dafür, dass Maschinenbauer und Operator sich im Servicefall in Echtzeit visuell austauschen können. Arbeitsan-weisungen in Echtzeit an der Maschine geben oder Anlagenbereiche per Live-Pointer auf Basis von AR-Technologie markieren – das ist längst Realität. Jetzt wurde ein Wissensmanagement integriert, das auch für künftige Servicefälle cloudbasisert das Know-how sichert. Die Anbindung an Ersatzteil-Webshops sorgt zudem dafür, dass im Servicefall alles rund läuft.**

Hannover/Gräfelfing, 31. Mai 2022 – Seit Mitte letzten Jahres ist sie verfügbar: Die Service Plattform Cideon Enify, die den visuellen Austausch zwischen Maschinenbauer und Operator einer Maschine/Anlage erlaubt. Der Fokus der aktuellen Weiterentwicklung liegt in der Sicherung von Know-how. Das jetzt integrierte Wissensmanagement kann in darauffolgenden Servicefällen oder auch zu Trainingszwecken von Nutzern aktiv genutzt werden. Die Cloud speichert automatisch alle Servicefälle – so ist jede Wartung, jeder Austausch von Maschinenteilen direkt dokumentiert. Durch die zentrale Sicherung von Informationen und Daten rund um den Servicefall und den standortübergreifenden Zugriff auch auf die entsprechende Kommunikation lassen sich die bestehenden Ressourcen effizient nutzen. Gleichzeitig bildet diese neue Form der Kollaboration von Systemen und personellen Ressourcen ein Sprungbrett für zukünftige Geschäftsmodelle wie PaaS (Platform-as-a-Service). Dass dabei neueste Technologien wie Augmented Reality und Smart Glasses „mitgedacht“ werden, versteht sich fast von selbst.

Auch die Kollaboration mit anderen Systemen ist gesichert: ERP-, PDM- oder PLM-Systeme lassen sich je nach individueller Anforderung des Kunden mit der Anwendung verknüpfen.

Das Ziel ist der schnelle Zugriff auf alle maschinenrelevanten Informationen und Daten - beispielsweise auf die Stückliste oder die Ersatzteilliste der Maschine. Doch nicht nur die medienbruchfreie Kommunikation in den Systemen ist wichtig – auch die durchgängige Kommunikation über alle Endgeräte. Über einen QR-Code kann der Nutzer jederzeit mit einer Augmented-Reality-Brille einem Video-Telefonat beitreten. Dies hat sich besonders hilfreich in Situationen erwiesen, in denen ein Servicetechniker beide Hände für die Reparatur einer Maschine benötigt – zugleich aber die audiovisuelle Kommunikation aufrechterhalten werden soll. Selbstverständlich kann der Nutzer über diesen Code auch auf sein Handy oder Tablet wechseln, oder zeitgleich über mehrere Endgeräte dem Telefonat beitreten.

**Ersatzteil-Webshop integriert**

Eine Anforderungsanalyse und Abstimmungen mit Kunden während der Entwicklung haben gezeigt, dass ein spezifischer Ersatzteil-Webshop von Vorteil wäre. Schließlich benötigen Unternehmen in zahlreichen Servicefällen schnell und unkompliziert die benötigten Ersatzteile. Für Maschinen- und Anlagenbauer ergibt sich die zudem eine ganz neue Möglichkeit, ihre Komponenten zur gelieferten Maschine/Anlage hier direkt anzubieten. Doch wie funktioniert das in der Praxis? In CAD-Systemen sind Ersatzteile häufig als ebensolche gekennzeichnet und lassen sich als CAD-Zeichnungen automatisiert exportieren und mittels eines 2D- oder 3D-Viewers in Cideon Enify darstellen. Über Einstellungen kann der Nutzer festlegen, welche Komponenten bis zu welchem Level in einer Explosionszeichnung dargestellt werden sollen. Oder ob ein Kunde im üblichen Serviceprozess ein Teil eigenständig bestellen kann. Alternativ lässt sich ein Warenkorb an das Ordermanagement übergeben und so schnell die Bestellung auslösen.

**Praxisanforderungen bestimmen die Entwicklung**

Cideon Enify zeichnet sich durch einen hohen Integrationsgrad in die bestehende Systemstruktur des Anwenders aus. Daher geht Cideon auch den Weg der zukünftigen Entwicklung von Enify gemeinsam mit Kunden. Denn gerade die Anforderungen aus der Praxis sind der wichtigste Treiber für die zukünftige Entwicklung. Stephan Kranz, Leiter Special Projects bei Cideon, erklärt: „Cideon Enify vernetzt Maschinen- und Anlagenbauer enger mit ihren Endkunden. Es sichert Know-how im Unternehmen und lässt die eigenen Ressourcen im Servicefall oder bei einer Wartung und Inbetriebnahme noch effizienter einsetzen. Dies ebnet zugleich den Weg für neue Geschäftsmodelle.“

Mehr Informationen unter:

[www.cideon.de/loesungen/cideon-enify/](http://www.cideon.de/loesungen/cideon-enify/)

(4.426 Zeichen)



**Bildmaterial**

Ersatzteil Webshop.jpg: Durch Einbindung von Ersatzteil-Webshops wird die Bestellung von Ersatzteilen vereinfacht.

3D-Modell.jpg: Mithilfe der Zeichnungsfunktion in Cideon Enify können in Echtzeit Arbeitsan­weisungen erteilt werden.

Abdruck honorarfrei. Bitte geben Sie als Quelle Cideon Software & Services GmbH & Co. KG an.

**CIDEON**

CIDEON berät und unterstützt Unternehmen dabei, Innovationen umzusetzen, Engineering Prozesse zu optimieren und so deren Leistungsfähigkeit, Kundennutzen und Unternehmenswert zu steigern. Dabei werden die verschiedenen Bereiche in der Konstruktionsabteilung betrachtet sowie die Verwaltung und Pflege von Produktdaten bis hin zur Integration in das Warenwirtschaftssystem. CIDEON ist Autodesk Platinum Partner im deutschsprachigen Raum, Partner von PROCAD, Platinum Build Partner der SAP SE und Softwarepartner der Dassault Systèmes. Mit rund 300 Mitarbeitern an 15 Standorten in DACH gehört CIDEON zum Unternehmensverbund der Friedhelm Loh Group und vertritt dort mit dem Claim „CIDEON - efficient engineering“ die mechanische und mechatronische Kompetenz sowie das ERP/PLM-Integrations- und Engineering-Know-how. Die Friedhelm Loh Group ist mit 12 Produktionsstätten und 94 Tochtergesellschaften weltweit präsent. Die inhabergeführte Friedhelm Loh Group beschäftigt 11.600 Mitarbeiter und erzielte im Jahr 2019 einen Umsatz von 2,6 Milliarden Euro.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.cideon.de](http://www.cideon.de)