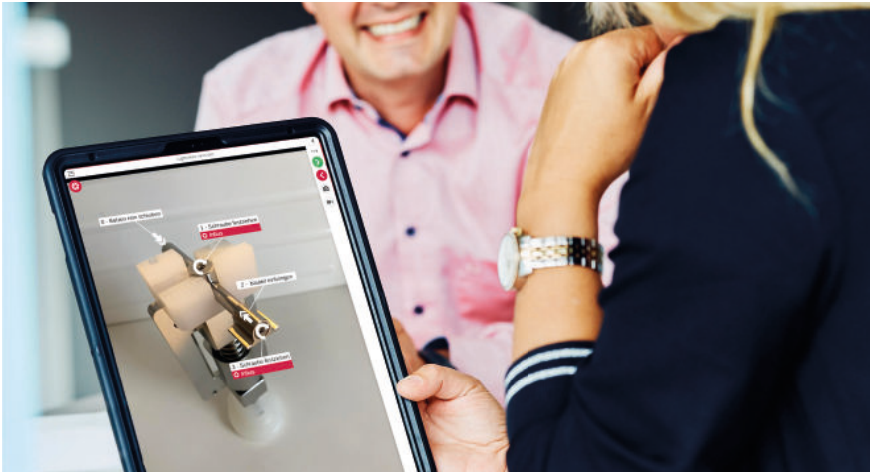


USE CASE: Workflow-Optimierung

Mit digitalen Schritt für Schritt-Anleitungen den Workflow vereinfachen, wertvolle Zeit sparen und die Kundenzufriedenheit erhöhen.



„Durch den Einsatz der tepcon Software instructor können Workflows schnell und einfach erstellt werden. Der Zeitbedarf konnte um rund 20% reduziert werden.“

Samantha Tröber,
Assistant to Director Engineering
ystral gmbh maschinenbau + processtechnik

ystral – 110% MIXING SOLUTIONS / 110% REMOTE SOLUTIONS

ystral ist ein inhabergeführtes Unternehmen im Maschinen- und Anlagenbau. Der Fokus liegt auf der Konzeptionierung und dem Bau von individualisierten/speziellen Maschinen und Anlagen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich im badischen Ballrechten-Dottingen nahe der Grenze zu Frankreich und der Schweiz. Als mittelständisches Unternehmen mit über 270 Mitarbeitern und Tochtergesellschaften in China, Indien und Singapur sowie zahlreichen Vertretungen ist ystral weltweit aktiv. Die ystral Technologien werden von mittelständischen Unternehmen wie auch Konzernen genutzt.

Die Herausforderung

Die Herausforderung bestand darin, einfache Anleitungen in digitaler Form, sowohl für Kunden wie auch für Mitarbeiter, weltweit, zu jeder Zeit verfügbar zu machen. Zwei wichtige Veränderungen bewegten zu diesem Zeitpunkt die Arbeitswelt. Erstens: die aus Covid-19 resultierende Veränderung der Arbeitsprozesse, darunter z.B. Kontaktbeschränkungen und radikale Begrenzung der Reisemöglichkeit. Zweitens: die zunehmende und strategisch wichtige Bedeutung von Industrie 4.0. ystral hat erkannt, dass die digitale Abbildung von Workflows ein essenzieller Schritt zur Wettbewerbsfähigkeit ist.

Bis dato waren Firmenanleitungen nur eingeschränkt in digitaler Form verfügbar. Auch hatten Kunden nicht zu jeder Zeit Zugang zu diesen. Da ystral Maschinen weltweit ausliefert, gilt es beim Kundensupport unterschiedliche Zeitverschiebungen zu beachten. Zeitnahe, direkter Support ist dabei das herausfordernde Ziel. Aus diesen Gründen entschied sich ystral für die Lösung „augmented instructor“.

Das Ziel

Die Verfügbarkeit digitaler Workflows soll ystral-Kunden und -Mitarbeitern eine eigenständige Abwicklung von Wartungs- oder Reparaturarbeiten ermöglichen. Voraussetzung dafür sind lückenlose und leicht verständliche Anleitungen. Zu diesen sollen Kunden bzw. auch die eigenen Mitarbeiter stets einen schnellen und einfachen Zugriff haben. Somit soll der Einsatz eines



HERAUSFORDERUNG

- Unterlagen nur eingeschränkt in digitaler Form und nicht immer sofort verfügbar
- Erschwerte Koordination von Service-Einsätzen aufgrund von Kontaktbeschränkungen



LÖSUNG

- Einsatz des instructors zur einfachen Erstellung digitaler Workflows
- Zentrale Speicherung der digitalen Anleitungen im Portal



ERGEBNIS

- 20% Zeitersparnis
- Hohe Kundenzufriedenheit
- Verbesserung der Unterlagen-Qualität

Servicemonteurs vor Ort nicht mehr zwingend erforderlich sein. Sollte doch ein zusätzlicher Direkt-Support von ystral gewünscht sein, kann ein Experten-Call die Ausführung der digitalen Anleitung unterstützend begleiten. Die Ziele dabei sind ressourcenschonende Arbeitsweise, verbesserte Koordination und schneller Kundensupport ohne Zeitverzögerungen im Servicefall.

Die Lösung

Durch den Einsatz der tepcon-Lösung instructor können Workflows schnell und einfach erstellt werden. Diese sind bedienerfreundlich in der Anwendung und Verwaltung sowie flexibel einsetzbar. Durch QR-Codes, welche direkt an den ystral-Anlagen angebracht sind, kann der Nutzer schnell die entsprechende Anleitung aufrufen. Die geeignete Hardware (Ex-geschützte Datenbrille/ Tablet) macht auch Einsätze im ATEX-Bereich (Zone1/21) möglich. Die Lösung umfasst eine detaillierte Protokollierung der einzelnen Servicetätigkeiten, die eine Rückmeldung bzw. Bestätigung des Servicepersonals erfordern. Somit können Fehler analysiert und gelöst werden. Zusätzlich können Serviceeinsätze an den verschiedenen Anlagen über das Portal zentral analysiert und ausgewertet werden.

Das Ergebnis

Mit der gemeinsamen Lösung ist nun eine kontaktlose Unterstützung der Servicekräfte und Kunden möglich. Mit den digitalen Anleitungen wird eine Problemlösung in Echtzeit erzielt. Der Zeitbedarf konnte um 20% reduziert werden. Ein weiterer Effizienzfaktor ist die Einsparung von Reisekosten, was zudem nachhaltig und umweltschonend ist. Wichtige Resultate sind die wesentliche Qualitätsverbesserung der Firmenunterlagen sowie die gestiegene Kundenzufriedenheit.



Ansprechperson ystral gmbh:

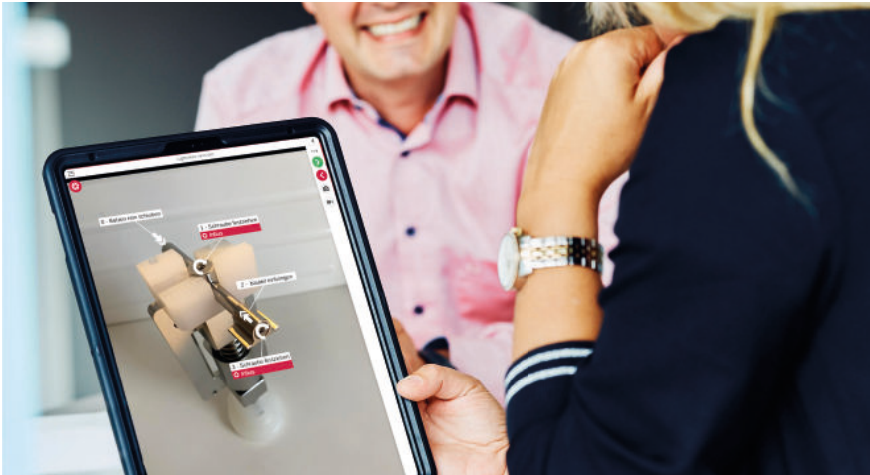
Samantha Tröber
Assistant to Director Engineering
E-Mail samantha.troeber@ystral.de
Telefon +49 (7634) 5603 - 711
Internet www.ystral.com

Kontakt Daten tepcon GmbH:

Obere Wiesen 9
78166 Donaueschingen – Aasen
Phone +49 771 898326-0
E-Mail contact@ap-s.de
Internet www.tepcon.de

USE CASE: Workflow optimization

Simplify the workflow with digital step-by-step instructions, save valuable time and increase customer satisfaction.



“Through the use of the tepcon software instructor workflows can be created quickly and easily. The time required could be reduced by around 20%.”

Samantha Tröber,
Assistant to Director Engineering
ystral gmbh maschinenbau + prozesstechnik

ystral – 110% MIXING SOLUTIONS / 110% REMOTE SOLUTIONS

ystral is an owner-managed company in the mechanical and plant engineering sector. The focus is on the design and construction of individualized/special machines and systems. The company’s head office is located in Ballrechten-Dottingen, near the border with France and Switzerland.

As a medium-sized company with over 270 employees and subsidiaries in China, India and Singapore as well as numerous agencies, ystral is active worldwide. The ystral technologies are used by used by medium-sized companies as well as large corporations.

The challenge

The challenge was to provide simple instructions in digital form, for both customers and employees, available worldwide at any time. Two important changes were shaking up the world of work at the time. Firstly, the change in work processes resulting from Covid-19, including, for example, contact restrictions and radical limitations on travel opportunities. Secondly, the increasing and strategically important role of Industry 4.0. ystral has recognized that the digital mapping of workflows is an essential step towards competitiveness.

Until now, company manuals were only available in digital form to a limited extent. Customers also did not have access to them at all times. As ystral delivers machines worldwide, different time differences need to be taken into account when providing customer support. Prompt, direct support is the challenging goal. For these reasons, ystral opted for the “instructor” solution.

The goal

The availability of digital workflows should enable ystral customers and employees to be able to carry out maintenance or repair work independently. The prerequisite for this is complete and easy-to-understand instructions. Customers and their own employees should always have quick and easy access to these. This means that it should no longer be absolutely necessary to deploy a service technician on site. Should additional direct support from ystral be required, an expert call can support the execution of the digital instructions.



CHALLENGE

- Documents only to a limited extent in digital form and not always immediately available
- Difficult coordination of service assignments due to contact restrictions



SOLUTION

- Use of the augmented instructor for easy creation of digital workflows
- Central storage of the digital instructions in the portal



RESULT

- 20% time saving
- High customer satisfaction
- Improvement in document quality

The goals are resource-saving working methods, improved coordination and fast customer support without time delays in the event of a service call.

The solution

By using the tepcon solution instructor, workflows can be created quickly and easily. These are user-friendly in administration and can be used flexibly. Through QR codes, which are attached directly to the ystral systems, the user can quickly call up the relevant instructions. The appropriate hardware (Ex-protected data goggles/tablet) also enables use in ATEX areas (Zone1/21). The solution includes detailed logging of the individual service activities, which require feedback or confirmation from the service personnel. This allows faults to be analyzed and resolved. In addition, service operations on the various systems can be analyzed and evaluated centrally via the portal.

The result

With the joint solution, contactless support for service staff and customers is now possible. With the digital instructions problem solving is achieved in real time. The time required has been reduced by 20%. Another efficiency factor is the saving on travel costs, which is also sustainable and environmentally friendly. Important results are the significant improvement in the quality of company documents and increased customer satisfaction.



Contact person ystral gmbh:

Samantha Tröber
Assistant to Director Engineering
E-mail samantha.troeber@ystral.de
Phone +49 (7634) 5603 - 711
Website www.ystral.com

Contact details tepcon GmbH:

Obere Wiesen 9
78166 Donaueschingen – Aasen
Phone +49 771 898326-0
E-mail contact@ap-s.de
Website www.tepcon.de