

# Der Relaisberater

## Einfach und schnell zum passenden Relais

Welcher Relaisstyp muss für die Anwendung eingesetzt werden, welche Faktoren gilt es zu beachten und wie wird die Sicherheit gewährleistet? Die Kunden der Elesta GmbH nehmen meist eine persönliche Beratung in Anspruch. Das konzipierte Relais-Auswahltool soll den Auswahlprozess vereinfachen und den Kunden schnell zum richtigen Relais führen.

Das Ziel der ersten Phase im Industrieprojekt war es, drei potenzielle Stossrichtungen auszuarbeiten, von denen dann die Elesta GmbH eine auswählen konnte, die weiterverfolgt werden sollte. Die Projektgruppe mit Filip Obradovic, Janik Lehman, Colin Casutt, Rouven Müller und Remo Eichmüller nahm die Elesta GmbH unter die Lupe und analysierte deren Stakeholder, Stärken und Schwächen. Die möglichen Stossrichtungen, die daraus resultierten, waren: Digitalisierung, Nachhaltigkeit und Sicherheit. Der Industriepartner sah das grösste Potenzial im Bereich Digitalisierung und entschied sich für das Wertversprechen: «Dem Kunden schnell und einfach das passende Relais für seinen Anwendungsbereich vermitteln.»

Das Projektteam erkannte, dass dem Kunden oft das Know-how fehlt, um selbstständig ein Relais auszuwählen. Diese Erkenntnisse waren auf die wenigen Verkaufsabschlüsse im Onlineshop gestützt und es zeichnete sich ein grosses Verbesserungspotenzial ab. Mit Hilfe verschiedener Tools und Kreativitätstechniken, die dem Projektteam im Unterricht an die Hand gegeben wurden, sind dann Konzeptideen entwickelt worden. Die Konzepte «Berater für Schaltprobleme», «Selector» und «Konfigurator» wurde dem Industriepartner zum Schluss des zweiten Semesters vorgestellt. Die Wahl fiel auf eine

Kombination aller drei Konzepte. Im dritten Semester ging es an die weitere Ausarbeitung und den Entwurf. Das Projektteam führte eine Risikoanalyse durch und begann, erste Kostenkalkulationen zu erstellen. Zudem wurde das Mockup entworfen und es wurden Tests bezüglich der Anwenderfreundlichkeit durchgeführt. Ausserdem wurde auch ein Name für das Tool bestimmt: Elesta Relay Consultant, kurz ERC. In der letzten Phase wurde das Mockup weiter ausgearbeitet und anhand von definierten Use-Cases weiter getestet. Zudem wurde ein Lastenheft für einen Prototyp erstellt. Alles zusammen bildete die Basis, um einen Prototyp in Auftrag geben zu können.

### Die Idee «ERC»

Der ERC ist kurz gesagt ein Onlinetool, das es dem Kunden erleichtert, das passende Relais zu finden. Da verschiedene Kunden über unterschiedliches Wissen im Bereich Relaischnik verfügen, ist es wichtig, Unterstützung anzubieten. Das Tool bietet den Kunden die Möglichkeit, die Anforderungen an das Relais auf intuitive Art Schritt für Schritt einzugeben und das Relais zu konfigurieren. Zu jedem Attribut stehen dem Kunden wichtige Informationen wie z. B. Sicherheitshinweise in Form von kurzen Texten zur Verfügung. Reichen diese kurzen Informationen nicht aus, kann der User direkt auf eine Wissensdatenbank, einen Know-how Speicher der Elesta, zugreifen. Der Kunde kann sich so selbst in das Thema einlesen und weiterbilden.

Herzstück des ERC's ist der Assistent. Dieser kann von Usern genutzt werden, die unsicher sind. Der Assistent zeigt an, welche Parameter als nächstes eingegeben werden sollen, um möglichst schnell das passende Relais zu finden. Für den Benutzer ist es jederzeit möglich, den Assistenten zu verlassen und selbstständig weiterzumachen – sowie ihn bei Bedarf zu einem späteren Zeitpunkt wieder zur Hilfe zu nehmen. Um dies zu erreichen, soll der Assistent mit einem dynamischen Entscheidungsbaum arbeiten. Zum Schluss kann sich der Kunde passende Relais anzeigen lassen, sie miteinander vergleichen und Datenblätter einsehen. Hat der Kunde eine Wahl getroffen, kann er direkt im ERC eine Anfrage auslösen.



### Unterstützung für den Kundenberater

Der ERC soll aber nicht nur dem Kunden das Leben vereinfachen, sondern auch den Kundenberater unterstützen. Der Kunde kann über den ERC jederzeit den Kontakt zu einem Kundenberater anfordern. Die Informationen, die der Kunde bis dahin eingegeben hat, werden gespeichert und stehen dem Kundenberater zur Verfügung. Der Beratungsprozess wird somit vereinfacht und nimmt weniger Zeit in Anspruch. Zudem soll der ERC in Zukunft direkt in Beratungsgesprächen eingesetzt werden. Der Kundenberater kann die Informationen des Kunden in den ERC eingeben und es werden ihm alle passenden Relais angezeigt.