

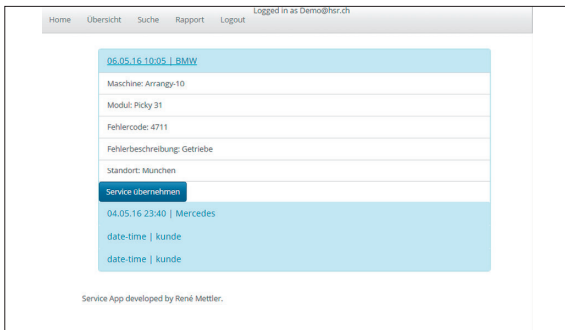


René Mettler

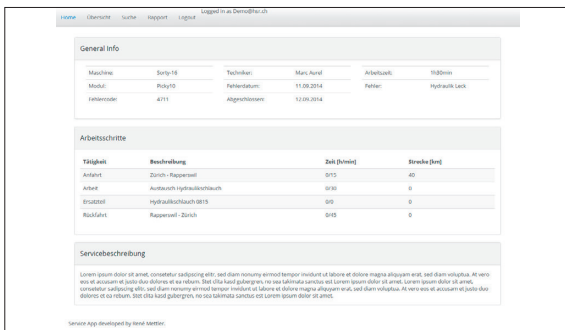
Diplomand	René Mettler
Examinator	Prof. Dr. Felix Nyffenegger
Experte	Marco Egli, Inteliact AG, Zürich
Themengebiet	Maschinenbau-Informatik

## Service App

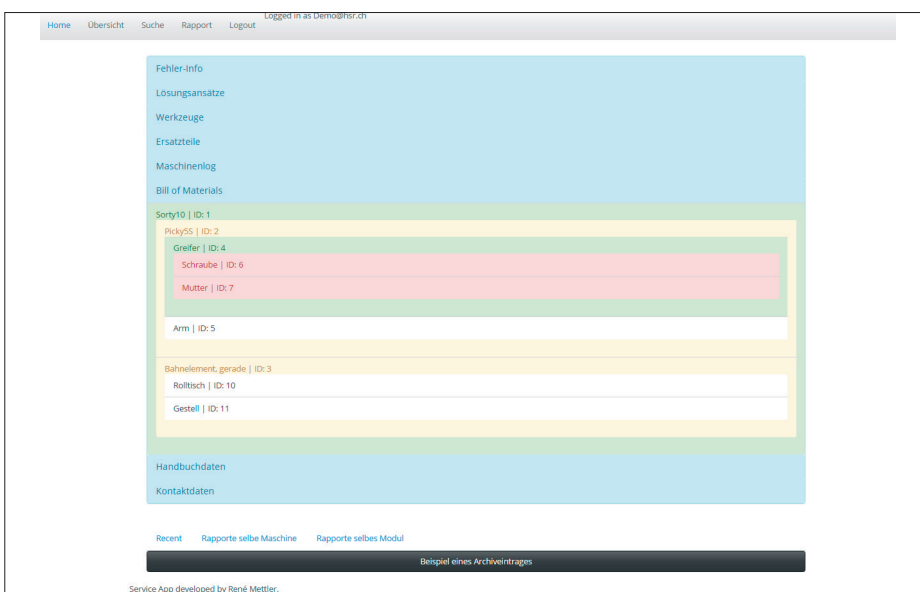
### Die zentrale Informationsquelle für den modernen Servicetechniker



Aktuelle Servicefälle



Archiv-Rapport



Übersicht des Servicefalles mit geöffnetem BOM

**Ausgangslage:** In einem virtuellen Szenario werden Sortiermaschinen im Geschäftsmodell «Machine as Service» angeboten. Die Maschine verfügt über Internetanbindung und soll ihre Komponenten selbst erkennen. Für die Maschinen soll eine Betriebszeit von 98 % garantiert werden können. Dafür sind unter anderem auch sehr effiziente und schnelle Servicevorgänge notwendig. Die Servicetechniker sollen mit einer Service-App massgeblich unterstützt und damit soll ihre Effizienz erhöht werden. Diese Service-App soll dazu möglichst alle Bedürfnisse der Servicetechniker im Servicefall abdecken und optimal unterstützen. Zudem soll sie den Servicetechnikern durch den gesamten Serviceprozess hindurch dienen. Es soll damit eine zentrale Informationsquelle geschaffen werden, die dem Techniker von der Benachrichtigung über einen neuen Servicefall bis zur Bestätigung des Serviceendes mit dem Abschicken des Service-Rapportes immer zur Seite steht.

**Vorgehen:** Für das Klären der Bedürfnisse von Servicetechnikern wurden Interviews durchgeführt, aus denen ein Use-Case für den Techniker im Servicefall erstellt wurde. Durch Recherche und Selbststudium wurden zur Umsetzung der App die notwendigen Fertigkeiten erlernt und zielführende Technologien gesucht.

**Ergebnis:** Als Ergebnis der Arbeit konnte eine in sich funktionsfähige Web-App entwickelt werden, die den grundlegenden Bedürfnissen von Servicetechnikern gerecht wird. Dazu gehören die Abfrage von aktuellen Servicefällen, der vollständige Zugriff auf relevante Informationen zum Servicefall und das Erfassen eines Service-Rapportes mithilfe der App. Die App weist jedoch auch noch gewisse Mängel auf, da sie noch nicht in der Lage ist, die Daten von dem in einer anderen Arbeit entwickelten IoT-Server zu beziehen.