



Die enge Vernetzung zwischen Maschinenbauer und Betreiber sorgt für eine schnelle Fehlerbehebung im Servicefall und direkten Austausch aller Beteiligten.



Cideon Software ermöglicht innovative Service-Konzepte

NOTRUF

AUF KNOPFDRUCK

Der Servicefall einer Maschine und Anlage ist häufig eine Ausnahmesituation. Schnelle Hilfe wird verlangt. Das stellt Unternehmen in Zeiten von Reisebeschränkungen vor Herausforderungen. Cideon kommt mittelständischen Maschinen- und Anlagenbauern entgegen: **Cideon Enify**, eine neue Softwarelösung im SaaS-Mietmodell, sorgt dafür, dass **Maschinenbauer und Operator sich weltweit in Echtzeit visuell austauschen**. So lassen sich Fehler schneller an der Maschine beheben.

Text: Birgit Hagelschuer

Seit dem 1. Juli ist sie verfügbar: Cideon Enify, die neue Software, die effiziente neue Service-Konzepte für mittelständische Maschinen- und Anlagenbauer ermöglicht. Cideon verfolgt mit der Entwicklung der Lösung ein klares Ziel: Fehler und Störfälle im Live-Betrieb einer Maschine oder Anlage sollen direkt im ersten Anlauf behoben werden. Und das international und möglichst digital – ohne dass ein Servicemitarbeiter reisen muss.

Stephan Kranz, Leiter Special Projects bei Cideon, bringt es auf den Punkt: „Die Software unterstützt weltweit agierende Maschinenbauer, die derzeit vielfältigen Reisebeschränkungen im globalen Markt zu umgehen. Zugleich vernetzt sie Maschinenlieferant und Betreiber enger miteinander, und das auf internationalem



MEHR DAZU

Cideon

www.cideon.de

Ohne Installation von Software und unabhängig vom Endgerät können sich Operator und Servicemitarbeiter direkt an der Maschine digital austauschen. Eine Zeichnungsfunktion im Video schafft Klarheit in Echtzeit.

Parkett.“ Mit der Entwicklung von Enify will Cideon auch die Wettbewerbsfähigkeit seiner Kunden steigern: So lassen sich vollkommen neue Service-Konzepte im After-Sales-Geschäft aufsetzen.

ECHTZEIT-VIDEOÜBERTRAGUNG SCHAFFT KLARHEIT

Im ersten Schritt ist die App wie ein Messenger-Dienst mit Videofunktion aufgesetzt. Die technische Basis dafür bildet Eplan Cloud. Die Lösung aus dem Hause Eplan, Schwestergesellschaft von Cideon, stellt das Nutzermanagement bereit. Bilder oder Videos einer Maschine bzw. Anlage können – unabhängig vom Endgerät und ohne Installation – beispielsweise per Tablet, Smartphone oder auch PC geteilt werden. Das Besondere: In der Anwendung lassen sich per Live-Pointer auf Basis von AR-Technologie wichtige Bereiche der Anlage markieren und kennzeichnen. Die Zeichnungsfunktion erlaubt dem Servicetechniker, dass er dem Operator in Echtzeit Arbeitsanweisungen zur Reparatur oder Instandhaltung der Maschine geben kann. Mit der Live-Übertragung beugen Unternehmen zugleich Unklarheiten vor – gerade auch im Hinblick auf sprachliche Barrieren. Weiterer Vorteil: Die Cloud speichert automatisch alle Servicefälle – so ist alles direkt dokumentiert.

NÄCHSTE SCHRITTE: ERP- UND CAD-KOPPLUNG

Die neue Softwarelösung wird konsequent um weitere Funktionen erweitert. Cideon plant, bereits in Kürze CAD-Systeme wie auch ERP-Lösungen an Enify anzubinden. Dann werden sich beispielsweise Stücklisten in Systemen wie SAP abgleichen oder Shopsysteme anbinden lassen. Auch in der Entwicklung gehen die Experten von Cideon einen wegweisenden Schritt: Kunden und Interessenten sind aktiv aufgerufen, als Pilotkunde die Weiterentwicklung praxisnah mitzugestalten. Das Ziel ist eine Software-Lösung, die exakt die Praxisanforderungen abbildet, die der Mittelstand heute und in Zukunft benötigt. Dass dabei neueste Technologien wie Augmented Reality und Smart Glasses „mitgedacht“ werden, versteht sich fast von selbst.

FAZIT

Stephan Kranz, Leiter Special Projects bei Cideon, erklärt: „Cideon Enify ist ein wertvolles Tool, um Maschinen- und Anlagenbauer enger mit ihren Endkunden zu vernetzen. Die Software funktioniert wie ein ‚Notrufknopf im Aufzug‘: Wir geben damit Unternehmen die Chance, sich im Störfall live, digital und ohne Zeitverzug abzustimmen.“ ■



„Mit der Software Cideon Enify lassen sich vollkommen neue Service-Konzepte im After-Sales-Geschäft aufsetzen.“

Stephan Kranz
Leiter Special Projects
bei Cideon