



UdZ

3/2007

Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

Information management



Foto: © 2007 RACC, España

www.fir.rwth-aachen.de

After-Sales Services zum Anfassen bei der MYCAREVENT-Demonstrationsveranstaltung in Birmingham

Projektkonsortium präsentiert Lösungen für die Zukunft des automobilen After-Sales Service



Am 27. Juni wurden in Birmingham die Projektergebnisse aus zweieinhalb Jahren Forschung an innovativen Konzepten zur Informationsbereitstellung im automobilen After-Sales Services Markt live vorgestellt. Die Resonanz der mehr als 250 geladenen Gäste bestärkte das Konsortium darin, die Produktentwicklung auf Basis der bisherigen Projektergebnisse weiter voranzutreiben.

Das National Motorcycle Museum in Birmingham bot die passende Kulisse für die öffentliche Vorstellung der Ergebnisse aus dem EU-geförderten MYCAREVENT Projekt. Unter der Führung des FIR arbeitet ein 20 Teilnehmer umfassendes Konsortium seit zweieinhalb Jahren an innovativen Kon-

zepten zur Informationsbereitstellung im automobilen After-Sales Services Markt. Herausfordernde Fragestellungen über den Einsatz mobiler Technologien spielen hierbei eine ebenso große Rolle wie die Entwicklung von tragfähigen Geschäftsmodellen für die Bereitstellung innovativer Services.

Bild 1
Live-Präsentation von MYCAREVENT



Bild 2
Rege Diskussion des Fachpublikums auf der Messe

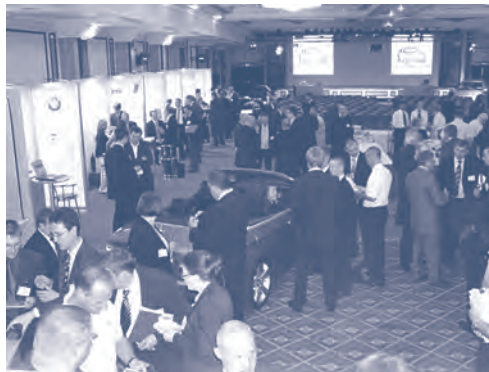


Bild 3
Das FIR-Projektteam in Birmingham



Fotos: Medienzauber

Die praktische Umsetzung der Konzepte in Form einer Internetplattform konnte am 27. Juni 2007 der europäischen Öffentlichkeit demonstriert werden. Ziel der Veranstaltung war es, schon im Projektverlauf das Interesse der Zielkunden und potenzieller strategischer Partner sowohl für das Gesamtkonzept einer herstellerübergreifenden Informationsplattform als auch für einzelne Komponenten zu wecken. Die rund 250 geladenen Gäste konnten im National Motorcycle Museum die Antworten des Konsortiums auf die Fragen der Zukunft im automobilen After-Sales Service live erleben. Das Publikum wurde anhand realistischer Szenarien, die die Anwendung von MYCAREVENT im täglichen Leben darstellten, durch den Nachmittag geführt. Hierzu wurde ein Multimedia-Konzept umgesetzt, das aus den drei Säulen Film, Live-Demonstration auf der Bühne sowie einer Messe bestand, auf der die Konsortialpartner ihre Projektergebnisse vorstellten.

Den Rahmen für die Präsentation der Lösung bildete ein technisch aufwendig produzierter Film, der die Vorstellung der fünf wichtigsten MYCAREVENT Anwendungsfälle in einer Alltagsgeschichte darstellt, um damit die Relevanz sowie den praktischen Nutzen der Lösung unter Beweis zu stellen. Die Filmvorführung wurde durch Live-Demonstrationen mit ausführlichen Erläuterungen ergänzt. Hierbei wurde die Leistungsfähigkeit der entwickelten Services live an Fahrzeugen auf der Bühne gezeigt. Das Spektrum dieser Services reichte von Mehrwertdiensten für den Fahrer auf der einen Seite bis hin zu Tele-Services für technische Experten auf der anderen Seite.

Der Vorteil für den Fahrer liegt sowohl in der Transparenz über den aktuellen Zustand des Kraftfahrzeugs als auch in weiterführenden Informationen über Reparaturmöglichkeiten. Mittels des MYCARSCAN Tools wurden via Bluetooth Fehlercodes sowie Statusinformationen direkt am Auto ausgelesen und über das GSM-Netz an das MYCAREVENT Portal gesendet. Die weitere Verarbeitung dieser Informationen erfolgte live auf der Bühne, indem der Fehlercode genutzt wurde, um im Expertensystem des MYCAREVENT Portals nach der passenden Lösung zu recherchieren und auf dieser Basis eine Empfehlung zur weiteren Vorgehensweise bzw. Reparatur an den Fahrer bzw. Werkstattbetreiber zu geben.


Durch die Tele-Services für technische Experten kann eine zielführendere und schnellere Reparatur in der Werkstatt oder am Straßenrand ermöglicht werden. Ein Beispiel für die innovativen MYCAREVENT Lösungen ist der Live Data Reference Lookup-Service, der Mechanikern neben dem Auslesen von Ist-Werten aus dem Fahrzeug den direkten Vergleich mit Soll-Kennlinien erlaubt, wodurch eine genauere und schnellere Diagnose ermöglicht wird. Ebenso wurden Interaktive Stromlaufpläne (IACDs) präsentiert, die zusätzliche Informationen und Bilder, zum Beispiel über den Verbauort einer Sicherung, ortsunabhängig zur Verfügung stellen.

Im Projektverlauf wurde auf Basis des internationalen Standards AP 212 Electrical Design and Implementation ein ganzheitlicher Editorialprozess für IACDs geschaffen, der den Herstellprozess technischer Reparaturinformationen nachhaltig verschlankt. Die Besucher konnten sich vor Ort von der Leistungsfähigkeit der technischen Infrastruktur überzeugen, die das Servicekernportal und den ontologiebasierten Advanced Query Service umfasst.

Im Anschluss an die Vorstellung der Services öffnete die Messe. Auf 21 Ständen präsentierten alle Projektpartner ihren individuellen Beitrag zum Erfolg des Projektes. Hierbei reichte die Bandbreite von Methoden und Tools zur Entwicklung ganzheitlicher Geschäftsmodelle für die Service-Industrie, welche vom FIR vorgestellt wurden, bis hin zu umfassenden Prototypen. Besonders hervorzuheben ist die modulare und flexible Architektur, wodurch zum einen die bestehenden Komponenten in neuen Anwendungsfällen leicht wiederverwendet und zum anderen auf Basis von standardisierten Schnittstellen neue Komponenten einfach integriert werden können. Dies gewährleistet, dass beim Marktstart von

MYCAREVENT neue Services auch von konsortialfremden Unternehmen auf dem Portal integriert und angeboten werden können. Zugleich bot die Veranstaltung den Teilnehmern die Möglichkeit, sich auf europäischer Ebene auszutauschen und zu vernetzen.

Das Fachpublikum zeigte sich begeistert über die demonstrierte Vielseitigkeit von MYCAREVENT, obwohl es sich bei der vorgestellten Lösung bislang „nur“ um einen Prototypen handelt. Aufgrund der wachsenden Bedeutung von mobilen Technologien im Diagnose- und Reparaturprozess von Fahrzeugen, welche durch den steigenden Einsatz von elektronischen Komponenten bedingt ist, teilten die Besucher die Auffassung des Konsortiums, dass MYCAREVENT ein wichtiger Schritt in Richtung der Beherrschbarkeit von Komplexität in den Serviceprozessen gelungen ist. Am Ende der Veranstaltung waren auch die Mitorganisatoren des Events vom FIR hochzufrieden über den großen Erfolg in Birmingham.

Die Projektförderung für MYCAREVENT läuft im September diesen Jahres aus. Zurzeit arbeiten die Projektpartner an einem Betreiberkonzept, um die Entwicklung des Portals auch nach Projektende fortzuführen. Das positive Feedback, das MYCAREVENT von dem Fachpublikum in Birmingham erhalten hat, gibt den Projektbeteiligten nochmals einen Ansporn, möglichst bald mit einer marktreifen Lösung den automobilen After-Sales Markt nachhaltig zu verändern. 



Dipl.-Wirt.-Inform. Oliver Budde
Wissenschaftlicher Mitarbeiter am FIR
im Bereich Informationsmanagement
Tel.: +49 241 47705-512
E-Mail: Oliver.Budde@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Volkswirt Heiko Dirlenbach
Wissenschaftlicher Mitarbeiter am FIR
im Bereich Dienstleistungsmanagement
Projektleiter MYCAREVENT
Tel.: +49 241 47705-242
E-Mail: Heiko.Dirlenbach@fir.rwth-aachen.de

Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft
 FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation
 und Unternehmensentwicklung
 8. Jg., Heft 3/2007, ISSN 1439-2585
 „UdZ – Unternehmen der Zukunft“ informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen vierteljährlich über die wissenschaftlichen Aktivitäten des FIR

Herausgeber

Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V.
 an der RWTH Aachen
 Pontdriesch 14/16, D-52062 Aachen
 Tel.: +49 241 47705-0
 Fax: +49 241 47705-199
 E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de
 Web: www.fir.rwth-aachen.de
 Bankverbindung: Sparkasse Aachen
 BLZ 390 500 00, Konto-Nr. 000 300 1500

Direktor

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh

Geschäftsführer

Dr.-Ing. Volker Stich

Bereichsleiter

Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan (Dienstleistungsmanagement)

Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing (Informationsmanagement)

Dipl.-Ing. Carsten Schmidt (Produktionsmanagement)

Redaktion, Satz, Layout und Database Publishing
 Olaf Konstantin Krueger, M.A. (Informationsmanagement)
 Tel.: +49 241 47705-150

E-Mail: OlafKonstantin.Krueger@fir.rwth-aachen.de,
redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de
 School of Communication, Information and New Media
 University of South Australia, Adelaide SA 5001 Australia
 Ph.: +61 8 8302 4656, E-mail: office@m-publishing.com

Design und Bildbearbeitung, Satz und Layout
 Birgit Kreitz, FIR, Tel.: +49 241 47705-153

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 4 vom 01.02.2007

Druck

Kuper-Druck GmbH
 Eduard-Mörrike-Straße 36, D-52249 Eschweiler

Copyright

Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden

Weitere Literatur im Web

www.fir.rwth-aachen.de/service

