

Projektdaten

- **Rahmenkonzept:** „Forschung für die Produktion von morgen“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF)
- **Themenfeld:** „Management und Virtualisierung der Produktentstehung“ (23. Bekanntmachung)
- **Projektstart:** 1. Juli 2008
- **Projektdauer:** 3 Jahre
- **Projektvolumen:** ca. 3,24 Millionen Euro
- **Projektkoordinator:** INTENSIO Software und Consulting GmbH

Projektergebnisse

- Methodik zur Verbesserung des Kundendialogs durch Überführung von produktbezogenem Feedback aus der Nutzungsphase in die Entwicklung
- Einsatzfähige Softwareprototypen (Kontakt- und Servicemanager, Anforderungsmodellierer, Produktkonfigurator)
- Integrierter Forschungsprototyp, der die Anwendung der Methodik im Zusammenspiel mit den Lösungsbausteinen in einer Kommunikationsplattform zeigt

DIALOG

PROJEKTKONSORTIUM

Software- und Technologieanbieter



INTENSIO
Software und Consulting GmbH
Karlsruher Straße 88
76139 Karlsruhe



SGP GmbH
Karl-Benz-Straße 6
73312 Geislingen

Forschungsinstitut



FZI
Forschungszentrum Informatik
Haid-und-Neu-Straße 10-14
76131 Karlsruhe

Anwender unterschiedlicher Branchen



MBO
Maschinenbau Oppenweiler Binder GmbH & Co. KG
Grabenstraße 4-6
71570 Oppenweiler



Modell Technik Rapid Prototyping GmbH
Ziegeleistraße 3b
99880 Waltershausen



iPLON GmbH
The Infranet Company
Karl-Kurz-Straße 36
74523 Schwäbisch-Hall (Hessental)

KONTAKT

Dr.-Ing. Gunther Grein
INTENSIO Software und Consulting GmbH

Tel: +49(0) 721 61898 - 0
Fax: +49(0) 721 61898 - 29
E-Mail: grein@intensio.de

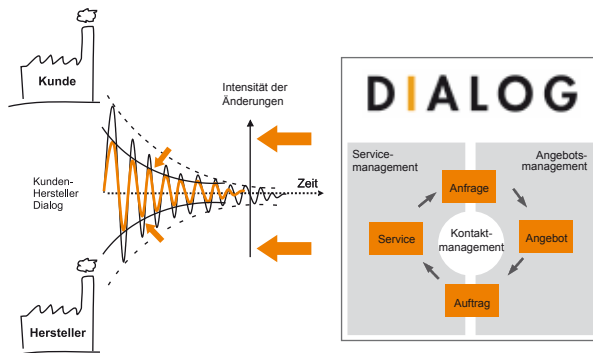
VERBUNDPROJEKT

DIALOG

EFFIZIENTERE PRODUKTENTSTEHUNG
IM RAHMEN DER ANGEBOTSBEARBEITUNG
DURCH KMU-GERECHTES
KUNDENKONTAKT- UND SERVICEMANAGEMENT

Zielsetzung

Ziel des Vorhabens ist die Entwicklung einer softwareunterstützten Methodik, die den „Dialog“ zwischen Kunden und Herstellern in der Vorvertragsphase und im Service unterstützt. Durch systematischen Abgleich des Kundenbedarfs werden die künftigen Produkteigenschaften gezielt erreicht.



Im Fokus stehen insbesondere die Angebotsbearbeitung und Serviceentwicklung sowie die Rückführung von Erfahrungswissen aus der Produktnutzung in die Entwicklung. Die Verbesserung und Beschleunigung der Abstimmungsprozesse erhöht die Kundenzufriedenheit und sichert entscheidende Wettbewerbsvorteile.

www.dialog-das-projekt.de

Problemstellung

In einer globalen Wirtschaft sind langfristig nur diejenigen Unternehmen erfolgreich, die die Anforderungen ihrer Kunden exakt und schnell erfassen und durch innovative Produkte in hohem Maße erfüllen.

Dies ist nur dann möglich, wenn mit Beginn des Kundenkontakts sowohl Wissen über Kunden und deren Anforderungen (Kundensicht), über Produktspektren und deren Konfigurations- und Erweiterungsmöglichkeiten (Herstellersicht), als auch integriertes Beziehungswissen zwischen diesen Sichten vorhanden und anwendbar ist.

Forschungsansatz

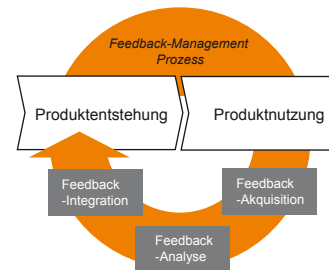
Kern der Forschungsarbeit bilden Methoden und Systeme zur Erfassung von produktnutzungs- und produktherstellungsbezogenem Erfahrungswissen und dessen Zusammenführung und Nutzbarmachung in der Produktplanung und Angebotsbearbeitung (Feedback-Management).

Feedback-Prozess

Feedback-Akquisition
Erhebung und Verwaltung von Produktnutzungsinformationen

Feedback-Analyse
Zusammenführung der Kunden- und Herstellergesichtspunkte

Feedback-Integration
Unterstützung der täglichen Ingenieur Tätigkeit

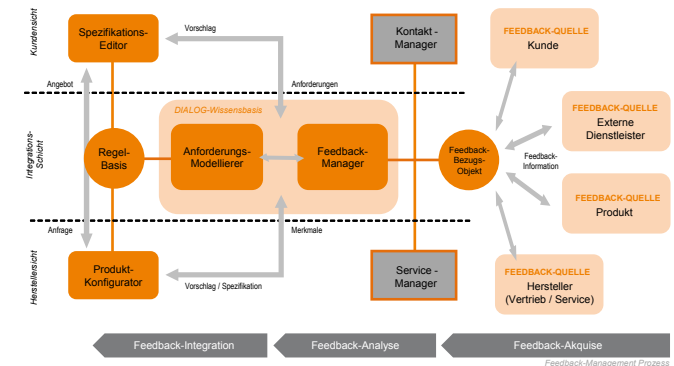


Die Herausforderung liegt in der Entwicklung einer DIALOG-Wissensbasis, mittels derer in Abhängigkeit eines optimalen Kundenintegrationsgrads die Kunden- und Herstellersicht harmonisiert wird.

Lösungsbausteine

Mit den DIALOG-Lösungsbausteinen werden die verwendeten Systeme und Wissensdomänen in den betrachteten Produktlebenszyklusphasen verknüpft.

Damit wird in der Vorvertragsphase eine schnelle anforderungsbezogene Produktkonfiguration ermöglicht.



DIALOG - Lösungsbausteine
Bestehende Systembausteine
Wissensbasen