



E-3.de | E-3.at | E-3.ch

SPECIAL



Adobe

Harald Esch,
Geschäftsführer für
Zentraleuropa
bei Adobe Systems

E-3 SPECIAL: ADOBE

Logische Ergänzung

Warum die Kombination von
Adobe- und SAP-Technologien
für Unternehmen Sinn macht

Kollaboration leicht gemacht mit interaktiven PDFs

Die transparente und lückenlose Dokumentation von Produkten und Prozessen erfordert es, die beteiligten Personen in den unterschiedlichen Bereichen auf einfache Weise miteinander zu vernetzen. Mit Adobes interaktiven PDFs steht ein leistungsstarkes und intuitiv benutzbares Werkzeug zur Verfügung.

Der Produktlebenszyklus wird durch verschiedene IT-basierte Systeme unterstützt, etwa CAD-, ERP-, SRM- oder CRM-Lösungen, die häufig nicht durchgängig integriert sind. Die beteiligten Personen arbeiten jedoch zumeist ausschließlich in ihrem jeweiligen Hauptsystem, was unweigerlich zu Prozessverzögerungen, Lücken in der Dokumentation und einer redundanten Datenhaltung führt.

Schnelle und einfache Abhilfe ermöglicht Adobe mit dem interaktiven PDF. Hierbei handelt es sich um ein PDF-Dokument, das Informationen und eingabebereite Datenfelder enthält – eine Art beschreibbares elektronisches Papier. Auf diese Weise können Informationen aus verschiedenen Systemen in das PDF-Dokument eingelesen und an die Empfänger verteilt werden. Diese reichern das Dokument mit ihren Informationen an und senden es an das Quellsystem zurück. Dort werden die ergänzten Daten automatisiert eingelesen und verarbeitet. Adobe nennt das berechtigterweise „intelligentes Dokument“.

Die Technologie ist vor allem vorteilhaft, wenn es darum geht, Nutzer ohne Systemzugang oder Entscheider über ihr Smartphone in Genehmigungsprozesse zu integrieren oder wenn Lieferanten in die Prozesse miteinbezogen werden. Zwei Beispiele machen das deutlich:



1.) Im After Sales werden Anlagen/ Systeme gewartet und verändert. Hierbei sind Lieferanten, Fremdfirmen oder der anwendende Kunde selbst involviert. Die Produktinformation auf Seiten des Herstellers oder Lieferanten entfernt sich mit jeder Aktion von der Realität, so dass im Störfall keine gesicherte Erkenntnis über den realen Zustand des Systems dokumentiert vorliegt. Die Folge sind ineffiziente Serviceeinsätze, beispielsweise durch unpassende Ersatzteile.

Über ein interaktives PDF kann ein Serviceauftrag für Servicetechniker per E-Mail zugestellt werden, der die aktuellen Konfigurationsparameter des Systems enthält. Direkt aus dieser Information kann das Ersatzteil angefordert oder gar der Garantieantrag erstellt werden. Zu diesem Zweck lassen sich in dem PDF Ersatzteile durch Klick auf das CAD-Modell auswählen.

Nach dem Serviceeinsatz dokumentiert der Servicemitarbeiter vorgenommene Änderungen und Ersatzteile im PDF und lädt diese zurück in die zentrale Produktakte. Somit bleibt die Datenqualität zum Produkt hoch. Ein überaus positiver und wirtschaftlicher Effekt kann dabei sein, dem Kunden auf Basis der gesicherten Informationen gezieltere Service-, Update- oder Erweiterungsangebote zu unterbreiten.

2.) Im Fehlerabstellprozess mit externen Lieferanten werden Beanstandungen im zentralen ERP/QM-System erfasst. Die Lieferanten können über den Problemfall mit einem interaktiven PDF nach der 8D-Methodik informiert werden, direkt im Dokument die Ursachenanalyse sowie die erforderlichen Abstellmaßnahmen festhalten und den Report schließlich an den reklamierenden Kunden zurücksenden. Bei ihm werden die Lieferanteninformationen automatisch in das führende ERP/QM-System eingegeben, so dass der Anwender auf Kundenseite immer nur in seinem System arbeitet.

In der Folge werden mithilfe intelligenter Auswertungen die Fehlerschwerpunkte identifiziert und besonders effektive Abstellmaßnahmen ausgemacht. Auf diese Weise lassen sich die Probleme künftig frühzeitig vermeiden.



Autor: Dr. Oliver Kelkar
Senior Manager, Mieschke Hofmann und Partner (MHP), GmbH
A Porsche Services Company
Telefon: 0151-20301159
Mail: okelkar@mhp.de

Mieschke Hofmann und Partner
A Porsche Services Company

In SAP-basierten Anwendungsumgebungen lässt sich die Adobe-Technologie mittels serviceorientierter Architektur besonders leicht einsetzen. Der ADS (Adobe Document Service) wird zentral im Unternehmen betrieben und von verschiedenen Systemen genutzt.

Der Einsatz von intelligenten, interaktiven PDFs ist überall dort sinnvoll, wo schnell eine sichere Integration benötigt wird. So lassen sich beispielsweise per E-Mail interne und externe Prozessbeteiligte einbeziehen. Dies kann auch temporär sein, etwa beim Zukauf von Unternehmen, bis die zentrale systemtechnische Integration erfolgt ist oder auch dauerhaft, etwa zur Integration von Lieferanten oder Fremdunternehmen.

Über MHP

MHP ist der SAP- und Automotive-Spezialist unter den Prozess- und IT-Beratungen. Als Porsche Tochterunternehmen, 1. Special-Expertise-Partner für SAP for Automotive und mit 200 zufriedenen Kunden bietet MHP als Automotive-Partner einen nachhaltigen Mehrwert durch die Symbiose aus Prozess- und IT-Beratung.