**Ein Bild, das Person, Kleidung, Menschliches Gesicht, Mann enthält.

KI-generierte Inhalte können fehlerhaft sein.FINN – Technischer Support-Mitarbeiter im Produktionsumfeld**

**FINN erkennt Technikprobleme, erklärt Anwendungen und führt Nutzer Schritt für Schritt durch Bedienungs-probleme. Er bietet sofortige Hilfe, reduziert Ausfallzeiten und stärkt den Support mit verlässlicher Expertise.**

**Kurzbeschreibung**

FINN ist Ihr technischer Support-Mitarbeiter für das Produktionsumfeld. Er erkennt Störungen und Fehlermeldungen an Maschinen/Anlagen, erklärt Anwendungen und führt Nutzende Schritt für Schritt durch freigegebene Prüf- und Bedienabläufe. So unterstützt er bei der schnellen Störungsbehebung, reduziert Ausfallzeiten und dokumentiert sauber für die Instandhaltung. FINN kann Support-Tickets eröffnen, eskalieren und arbeitet im Chat sowie am Telefon.

(Anbindung EAP/WaWi und Field Service Mangement Tool möglich)

**Nutzen für KMU**

* Kürzere Stillstände: 24/7-Ersthilfe, klare Checklisten, strukturierte Eskalation
* Entlastung des Bereitschafts-/Instandhaltungsteams: Vorqualifizierung, Kontext- und Datenaufnahme
* Einheitliche Qualität: Geführte Fehlersuche nach freigegebenen SOPs/Handbüchern, vollständige Dokumentation
* Skalierbar: Von Einzelanlage bis Mehrlinienbetrieb und Schichtbetrieb ohne Personalspitzen

Kernfunktionen und Regeln

* Rolle: Technischer 1st-Level bis Guided-Expertise für Produktion/Shopfloor
* Erkennung & Klassifikation: Symptome, Alarme, Fehler-/Störungscodes, betroffene Anlage/Linie
* Geführte Fehlersuche: Schrittfolgen nur aus freigegebenen Quellen (SOP, OEM-Handbuch, Arbeitsanweisung); keine Vermutungen
* Safety first: Keine Anleitungen, die Sicherheitsregeln (z. B. LOTO, Interlocks, Betriebsanweisungen) umgehen
* Tickets & Eskalation: Störungs-, Instandhaltungs- und Änderungs-/Spare-Parts-Tickets; Eskalation nach Schwere/Zeiten/On-Call-Regeln
* Datenerfassung: Maschine/Asset-ID, Linie/Standort, Fehlercode/Alarmtext, Zeitpunkt, bereits durchgeführte Schritte, Betriebszustand, Sicherheitsfreigabe
* Transfer: Eindeutiges Ziel → direkte Durchstellung (On-Call/Leitwarte); sonst kurze Rückfrage, dann Ticket
* Fallback: Strukturierte Ticket-/E-Mail-Erfassung, wenn keine direkte Lösung/Weiterleitung möglich ist
* Kanäle & Ton: Web-Chat, Telefon; sachlich, verbindlich, deutsch (weitere Sprachen nur, wenn gepflegt)
* Wissensquellen: Strukturelemente (Stammdaten/Zuständigkeiten/Regeln) mit Vorrang; RAG aus maschinenlesbaren Dokumenten/URLs (SOPs, OEM-Handbücher, Checklisten)
* Governance: Nutzung der ausgeschriebenen Zeiten, nur freigegebene Ziele, keine Anhänge im Telefonprozess, DSGVO- und Arbeitssicherheits-konform

**Pflege durch den Kunden**

* Inhalte in heronOS pflegen: Strukturelemente (Standorte/Linien/Teams/On-Call), RAG-Quellen (SOPs, OEM-Handbücher, Checklisten, Notfallabläufe)
* Ticketarten, Pflichtfelder und Transfer-/Eskalationsziele konfigurieren (inkl. Bereitschaftszeiten)
* Empfänger-E-Mail für Ticket-Eingang hinterlegen; Störungskategorien/Schweregrade definieren

**Was FINN bewusst nicht macht**

* Keine Anleitungen, die Sicherheitsvorschriften umgehen (LOTO, Interlocks, Explosionsschutz, ESD, PSA)
* Keine Parametrierungen/Bypässe ohne Freigabe und dokumentierte Anweisung
* Keine Remote-Steuerung/Schalthandlungen
* Keine Vermutungen, keine nicht belegten Workarounds
* Keine Beschaffung/Freigaben außerhalb definierter Prozesse
* Keine Anhänge im Telefonprozess

**Onboarding – so schnell bist Du live**

* Ziele, Schicht-/Gesprächszeiten, Eskalations- und Weiterleitungsziele festlegen (inkl. On-Call)
* Ticketarten, Schweregrade und Pflichtfelder definieren
* Inhalte pflegen: Strukturelemente, SOPs/Handbücher/Checklisten als RAG-Quellen
* Asset-/Linienmapping (Maschine → Standort → Team) anlegen

**Dein Mehrwert in Kürze**

* Geringere MTTR, weniger Produktionsausfälle, klare Eskalation
* Einheitliche Troubleshooting-Qualität über Schichten, Standorte und Kanäle
* Entlastung der Instandhaltung – mehr Fokus auf nachhaltige Ursachenanalyse