ECHO PRM gibt physischen Produkten ein digitales Upgrade

Wie über QR-Codes eine digitale Support- und Feedback Plattform entsteht

Seit über zwei Jahren ist ECHO PRM aus dem Allgäu mit einer innovativen Software-Lösung am Markt, welche Hersteller von technischen Produkten digital mit den entsprechenden Nutzern zusammenbringt.

ECHO PRM revolutioniert damit die Art und Weise, wie mit den Endanwendern physischer Produkte interagiert wird. Das Unternehmen bietet Herstellern die Möglichkeit, ihren Produkten einen digitalen persönlichen Assistenten hinzuzufügen. Mit einem QR-Code oder NFC-Label direkt am Produkt können die tatsächlichen Nutzer der Geräte auf alle Inhalte zugreifen, die der Hersteller bereitstellt, darunter z.B. Anleitungen, Tutorials, technische Daten, aber auch Feedbackformulare, Kontaktanfragen und Service Meldungen.

Die Lösung von ECHO PRM arbeitet dabei Seriennummern-basiert, was bedeutet, dass jede Information und Interaktion mit einem spezifischen Produkt verknüpft ist und eindeutig zugeordnet werden kann. Dadurch wird sichergestellt, dass die Nutzer die wirklich spezifischen Informationen erhalten, die sie benötigen, und dass die Hersteller direktes, produktbezogenes Feedback erhalten, um ihre Produkte kontinuierlich zu verbessern.

Die Hersteller der Produkte müssen dabei keinen Aufwand in eigene Programmierung stecken und initial auch keine Schnittstellen definieren.
Denn das Backend - die browserbasierte Oberfläche - in welcher die Hersteller arbeiten, ist modular aufgebaut und einfach zu bedienen. Hersteller können dort die Inhalte verwalten, Feedback und Anfragen auswerten und Serviceanfragen abwickeln sowie dokumentieren. Das System ist innerhalb weniger Stunden einsatzbereit.

Die Lösung von ECHO PRM bietet Herstellern zahlreiche Vorteile.

Produktmanager und Entwickler sind näher am Marktgeschehen und können direkt Feedback einholen, um Produkte kontinuierlich zu verbessern.

Digitale Betriebsanleitungen können einfach und strukturiert verwaltet und ausgespielt werden, wodurch einerseits Druck- und Handlingskosten für Papieranleitungen gespart werden und andererseits die Informationen mit multimedialen Inhalten aufgewertet werden können.
Im Rahmen der neuen EU Maschinenverordnung ergeben sich in diesem Zusammenhang neue Möglichkeiten. Denn die Vorgaben aus Brüssel ermöglichen nun endlich die Bereitstellung von Betriebsanleitungen in digitalem Format anstelle der bisher erforderlichen Papierform.

Und schlussendlich profitiert der After Sales, da bei Problemmeldungen und Anfragen alle Informationen an einem Ort zusammenlaufen, der Seriennummer zugeordnet und sauber dokumentiert werden, was enorm Zeit und Geld spart.

Pressekontakt:

Michael Trunzer
ECHO PRM GmbH – Krokusweg 5a – 87488 Betzigau, DE – info@echoprm.com - +49 831 98909481