



SERVICE - AM PULS DES KUNDEN

Der Teamleiter der Serviceabteilung Holger Hetke erklärt, wie schnelle Reaktionszeiten und fachliche Netzwerkkompetenz im Service von vernetzten Produktionsanlagen umgesetzt werden.

Fast jeder Kunde möchte nach der Inbetriebnahme seines Produktionssystems umfangreiche und spezifische Hilfe. Deswegen unterstützen wir unsere ELAM-Anwender mit individualisierten Serviceleistungen.

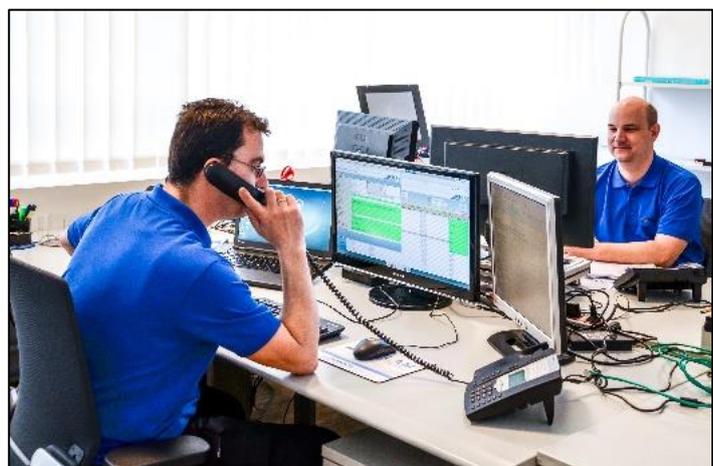
„Durch die Vernetzung können heutzutage schon kleine Ursachen gravierende Auswirkungen haben und die Produktion beeinflussen. Wir haben viel Erfahrung auf diesem speziellen Gebiet und besondere Kompetenzen mit Netzwerken erarbeitet, die wir für unsere Kunden anwenden, um eine optimale Verfügbarkeit zu gewährleisten“ sagt Holger Hetke, Teamleiter Service und Hardware bei Armbruster Engineering und berichtet über seine Erfahrungen.

Service im vernetzten Produktionsumfeld

Produktionsanlagen und Ihre IT-Systeme sind das Herzstück eines jeden Werkes! Ein zuverlässiger und reibungsloser Service ist unerlässlich. Der Service von Netzwerken in der Produktion unterscheidet sich jedoch grundlegend vom Service wie er für Maschinen üblich ist.

In einer vernetzten Fertigung agieren unterschiedlichste Netzwerke, Programme, Teilsysteme und eine Vielzahl von Schnittstellen miteinander.

ERP- und MES-Systeme, Planungs- und Qualitätssysteme, Software für Geräte, Werkzeuge, Drucker, Scanner, Schrauber und Anzeigesysteme, um nur einige Positionen zu nennen, können aufgrund ihrer Schnittstellen nur im Verbund arbeiten. Trotz dieser Komplexität muss der Überblick aber erhalten bleiben.



Persönlicher Kontakt und direkte Beantwortung von Serviceanfragen durch das Serviceteam von Armbruster Engineering.

Schnell, persönlich und flexibel.

Unser Serviceteam hat die benötigte Kompetenz schrittweise erarbeitet und kann durch die Menge der gesammelten Erfahrungen logischen Wissenstransfer zwischen unterschiedlichen Anlagen und Kunden herstellen.

Deutlich erkennbar ist nämlich, dass von vielen Firmen ähnliche Anfragen eintreffen, auf die vergleichbare Lösungen zutreffen.

Meine Servicemitarbeiter können über geschickte Fragestellung schon am Telefon Lösungen einkreisen. Im zweiten Schritt schauen wir per Fernwartung auf das Kundensystem und können so die Prozesszustände analysieren. Ist der Anwendungsfall bekannt und kennt man den einzelnen Kunden gar persönlich, so sind Störursachen schnell gefunden und Lösungen eingeleitet. Zusätzlich erstellen wir Logfile-Analysen die helfen, Störfälle die über unser ELAM-System hinausgehen, zu lokalisieren.

In diesem Zusammenhang leisten wir dann auch Beratungen über eine bessere Einrichtung des Systems oder über Möglichkeiten zu Veränderungen.

Schulungen und Rundum-Betreuung

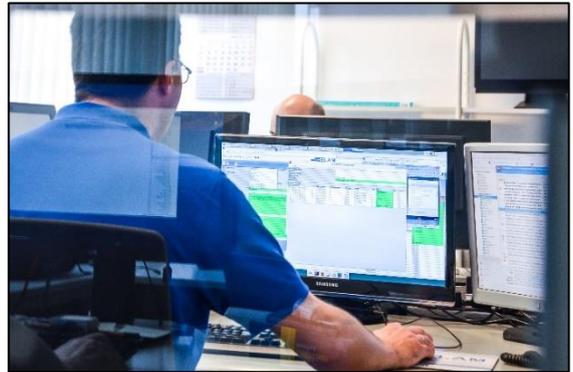
Natürlich ist es unerlässlich, dass sich der Kunde ein Basiswissen zur Ersthilfe bei Störungen selbst aneignet. Dies erreichen wir durch Schulungen der Anwender. Am Wirkungsvollsten direkt an der Kundenanlage selbst. Als Experten vor Ort können dann Mitarbeiter eigenständig Probleme erkennen und zum Teil lösen. Bei schwereren Störfällen können geschulte Mitarbeiter diese besser erklären und die Störbeseitigung verläuft reibungslos.

In Notfällen bekommen die ELAM-Anwender an unserer 24-Stunden Hotline direkt einen fachlich versierten Ansprechpartner und in kürzester Zeit sofort Hilfe per Fernwartung. Ohne Ticketsystem, sieben Tage die Woche! Falls das Problem dann immer noch nicht lösbar ist, befindet sich ein Servicemitarbeiter schnellstmöglich auf dem Weg zum Kunden. Aus der Zentrale oder von einem Stützpunkt aus.

Ein Erlebnis aus dem Servicealltag

Ein Praxisbeispiel möchte ich Ihnen gerne noch berichten:

Bei einem der letzten Routine - Serviceeinsätze, kamen bei einem Kunden plötzlich keine Aufträge mehr an allen Produktionslinien an, sodass die Produktion des Werkes komplett still stand. Alle IT-Mitarbeiter waren schon im Feierabend. Zusammen mit den Bereichsleitern der Produktion begaben wir uns auf Fehlersuche und analysierten schnell, dass die Ursache im ERP-System zu suchen war. Nach einem Neustart halfen wir, alle Linien wieder hochzufahren und den korrekten Anlauf sicherzustellen. Der



Ein Blick hinter die Kulissen: Teamleiter Holger Hetke bei einem Serviceeinsatz per Fernwartung.



Schulung beim Kunden direkt an der Produktionsanlage.

Stillstand betrug so nur ca. 2 Stunden und der Kunde war voll des Lobes über das spontane Eingreifen. Seitdem werden in diesem Werk Aufträge aus dem ERP System mit allen montagerelevanten Daten in einer Datenbank vorgespeichert, sodass bei einem Ausfall weitergearbeitet werden kann.

Bestandteile eines guten Serviceangebotes

Lassen Sie mich zu Schluss noch darauf hinweisen, wie wichtig von vorn herein eine exakte und vollständige Auflistung des Serviceumfangs und die dazugehörige Staffelung der Maßnahmen zur Beseitigung von Mängeln, je nach Schwierigkeitsgrad, sind. Vergewissern Sie sich, zu welchen Zeiten die Leistungen in Anspruch genommen werden können und ob die gesetzlichen Gewährleistungen noch aktiv sind. So vermeiden Sie unklare Definitionen und Unstimmigkeiten über Rechten und Pflichten beider Parteien.

Wir bei Armbruster Engineering haben ein strukturiertes, modulares und umfangreiches Service-System geschaffen, sodass jedes Service-Angebot individuell auf den Kunden und seine Bedürfnisse angepasst werden kann. So ist es zum Beispiel möglich, Zeiten, Fristen und Umfänge gestuft zu vereinbaren. Jedes Angebot beinhaltet ebenfalls eine dezidierte Auflistung der Preiszusammenstellung. Sie entscheiden sich bei einer Investition in das Produktionssystem auch für den Service. Definieren Sie Ihre benötigten Serviceumfänge und achten Sie darauf, dass für Ihr bevorzugtes System ein schneller und persönlicher Service zur Verfügung steht.

Holger Hetke

- Teamleiter Service und Hardware -

Armbruster Engineering GmbH & Co. KG

Neidenburger Straße 28
D-28207 Bremen

Telefon +49 421 20248-34
Telefax +49 421 20248-20

E-Mail: info@armbruster.de
Internet: www.armbruster.de

Armbruster Engineering erstellt mit seinem Produktionsleitsystem ELAM die Basis für Assistenzfunktionen und liefert das nötige Equipment für Hardware und Software. Der Kunde entscheidet, ob er eine schlüsselfertige Lösung inkl. Planung und Prozessoptimierung bevorzugt oder das Projekt selbstständig durchführen möchte. Er kann sich aber stets auf kompetenten Service verlassen.

Weitere „Erfahrungsberichte:

- „Assistenzsysteme in der Fabrik – Qualitätssicherung durch richtiges Informieren und Anzeigen“ mit Herrn Weber als Fabrikplaner
- „Qualitätsmanagement in der Produktion – Rückverfolgbarkeit von Produkten sichern“ mit Frau Iwanowa als Leiterin der Qualitätssicherung
- „Der Mitarbeiter im Fokus – Prozessoptimierung in der Produktion“ mit Herrn Jonsson und Herrn Krüger als Montagemitarbeiter
- „Netzwerk- und IT-Architektur – Systemauswahl leicht gemacht“ mit Herrn Siegrist als IT-Leiter
- „Was Interessenten und Kunden fragen“ – Henning Vogler gibt Antworten auf Fragen zur Wirtschaftlichkeit von ELAM
- „Investieren – aber richtig!“ –Norbert Armbruster berichtet über Investitionsstrategien
- „Umsetzung von ELAM-Projekten“ - Projektleiterin Ilka Kniep berichtet, wie Projekte geplant und umgesetzt werden