

Services & Business Units: eine geachtete Logik!

Die Dienstleistungen, die TORNOS-BECHLER Ihren Kunden anbietet, haben logischerweise die Reorganisation des Unternehmens im Gefolge. Treffen...

Organisationssystem von TORNOS-BECHLER SA

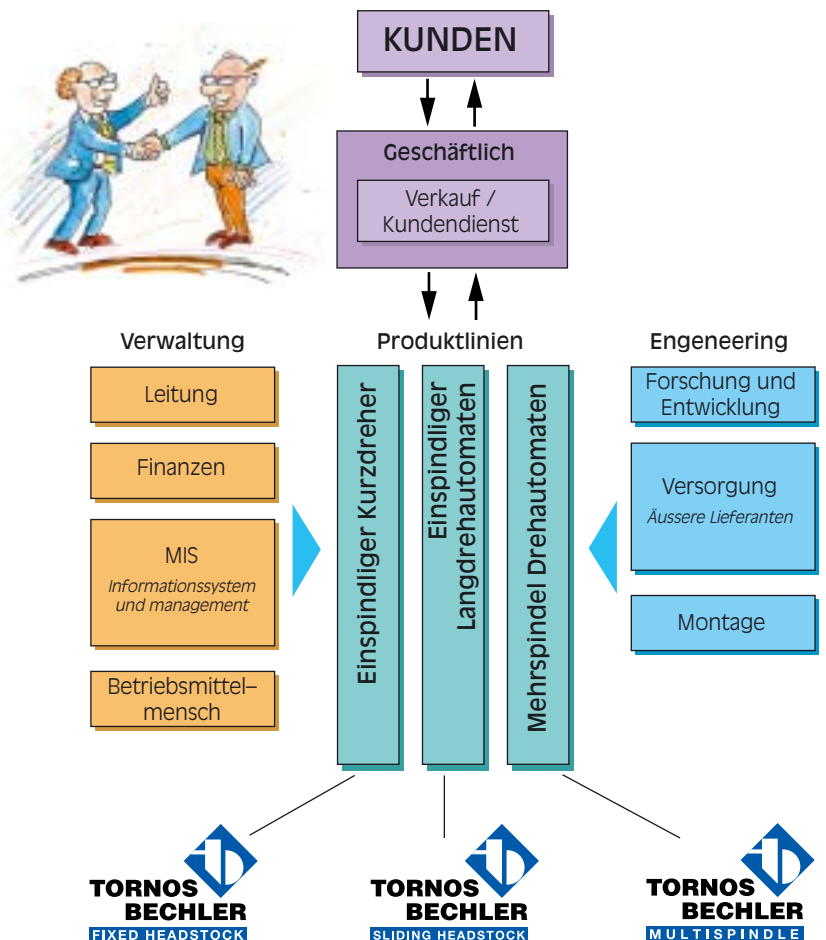
Nach den verschiedenen Unternehmens-Reorganisationen wollten wir wissen, welche Einflüsse dies auf die Dienstleistungen und den Ersatzteilverkauf gehabt hat. Dazu traf sich unser Reporter mit den Herren D. Stadelmann und M. de Maeyer, Leiter des Mehr- bzw. Einspindel-Kundendienstes des Unternehmens.

Um seine Aufgabe genau darlegen zu können, kommt Herr de Maeyer sofort zum Thema.

"Wir haben den ehemaligen Kundendienst (SAV) sowie die Ersatzteildienstleistung (SPR) vollkommen reorganisiert. Sie waren betriebsorientiert organisiert und werden nun produktbezogen verwaltet. Dies, um dem Markt besser entgegenkommen zu können. Diese neue "komplette" Dienstleistung nennt sich **Kundendienstleistung** (Ein- und Mehrspindel).

Anders ausgedrückt, meint Herr Stadelmann, bieten wir von nun an eine integrierte Lösung an, die alle Interaktionen der Automatenverkäufe berücksichtigt. Das heisst, von der Ersatzteilbeschaffung bis zu den Marktdienstleistungen bieten wir für jede Produktlinie einen bevorrechtigten Ansprechpartner an.

Auf die Frage betreffend des Business Unit für "festen Spindelstock" von Tornos-Schaublin meldeten uns beide Herren, dass der Ablauf genau derselbe ist.



DECO Mag: Welches sind die Vorteile und die Gründe dieser Struktur durch BU?

MDM/DS: Wir haben diese Entwicklung realisiert, um unseren Kunden einen besseren Service anbieten zu können. Allgemein sind folgende Vorteile hervorzuheben:

- ◆ Kompetenzen pro Produkteserie, die eine besonders genaue Antwort zulassen.

- ◆ Identifizierung der Probleme und raschere Lösungen (konzentrierter Forschungs- und Aufgabenbereich).
- ◆ Gesamt-Kennntnis des Bereiches durch das Zusammen tun der SPR- und der SAV-Kennntnisse in eine kommunikative Einheit.
- ◆ Effizienterer Ablauf.
- ◆ Globalisierteres Ausmachen der Markttendenzen, erfolgreichere

Editorial
Forum
Interview
News
Presentation
Technical
The present

und besser angepasste Antworten.

- ◆ Die so geschaffene Einheit ist für alle Beteiligten vor, während und nach dem Verkauf ein Dienstleistungszentrum: endgültige Kunden, Wiederverkäufer, Agenten, Verkäufer.
- ◆ Leichtere Vereinigung von Tatsachen und Abläufen im Bezug auf die Kundschaft.

DM: Zusammenfassend kann man sagen, dass die Erwartungen der Kunden besser erfasst und verfolgt werden. Verfügen Sie etwa über ein SRM (Customer, Relationship Management) System?

MDM/DS: Wie das gesamte Unternehmen seit nun einem Jahr, verfügen wir über die integrierte SAP Software.

Heutzutage, wird einzig und allein die Firma in Moutier durch diese Lösung vollständig verwaltet. Die Einführung in den Filialen findet nach und nach statt. Dadurch ist der Stand unseres Organisationsgrades nicht auf allen Märkten derselbe. Diese Übergangslösung wird solange andauern, bis das SAP in die ganze TORNOS-BECHLER Gruppe eingeführt worden ist.

Heute wird der gesamte Ablauf unserer Beziehungen in Echtzeit verfolgt, die Dienstleistungsstatistiken, Ersatzteile-Verkauf, usw., alles ist pro Markt, Gegend, Kunde, usw., verfügbar.

Alle eingeholten Informationen werden durch die Datenbasis verwaltet. Das SM Modul (service management) und das SD Modul (sales and distribution) von SAP arbeiten in totaler Interaktion. Wegen der teilweise Einführung von SAP und einer bedeutenden Arbeitslast in einem immer grösser werdenden Markt für zu installierende Automaten hat sich dieses System noch nicht ganz in einer proaktiven Verkaufsoptik generalisiert.

DM: Was meinen Sie mit proaktivem Verkauf?

MDM: Das ist ganz einfach: die Technik muss uns gestatten, unsere Angebote zu vervielfachen und kundengezielter zu unterbreiten. Ein Beispiel: wenn uns die Datenbasis angibt, dass der Kunde Firma X vor allem einen bestimmten Materialtyp bearbeitet

und bei uns regelmässig Abnutzungsteile entsprechend spezifischer Beanspruchungen, die mit diesem Bearbeitungstyp verbunden sind, bestellt, und angenommen TORNOS-BECHLER hätte in der Zwischenzeit eine Alternativlösung gefunden. Dann müsste das interaktive System der Datenbasis in der Lage sein, dem Kunden die neue Lösung vorzuschlagen.

DS: Ein weiteres Beispiel: ein Kunde benutzt einige Elemente/Apparate in grossen Mengen. Das System müsste in der Lage sein, das zu bemerken und diese Treue durch besondere Aktionen belohnen.

DM: Diese Aspekte sind äusserst interessant. Das ist jedoch noch Zukunftsmusik. Ergab die Reorganisation keine anderen neuen, sofort benutzbare Dienstleistungen/ Elemente?

MDM/DS: Diese grosse Umstrukturierung gestattete uns, Prozesse zu klären und eine reaktive, vollkommen auf die Produkte zentralisierte Organisation aufzubauen. Dies bedeutet schon einen grossen Fortschritt.

Es ist jedoch klar, dass einige zusätzliche Dienstleistungselemente für die Vertreter und Kunden neu hinzukamen. Zum Beispiel der Standard-Austausch, der Wartungsvertrag, das spezialisierte internationale Techniker-Team oder die systematische Grundausbildung.

DM: Können Sie all diese Elemente für die Leser des DECO Magazins kurz erklären?

MDM/DS: Beginnen wir mit den Dienstleistungen, die wir unseren Vertretern anbieten. Das hat zum Ziel, sie in Ihren verschiedenen Ländern zu unterstützen und leistungsfähiger werden zu lassen, damit eine wirkungsstarke und weltweit gleiche "TORNOS-BECHLER Garantie", gewährt wird.

Ein Techniker-Team ist geschaffen und über alle Aspekte der Drehautomaten ausgebildet worden, d.h. Angebote, Berechnungen, Werkzeuge, Programmierungen, Rüstung, Dienstleistungen und Reparaturen. Dieses in England erstellte Team hat über alle Automaten unseres Sortiments sehr viele Sachkenntnisse angesammelt. Dieses Team ist für Unterstützungs-Missionen von vier Wochen bis drei Monaten im Ausland geschaffen worden, zur Unterstützung unserer Vertreter sowie zur Hilfestellung unserer Verkaufs- und Dienstleistungsstruktur in Ländern, in denen wir keine Filiale haben, z.B.:

- ◆ Eine kranke/abwesende Person ersetzen.
- ◆ Ausbildung und Erklärungen "durchs Beispiel" an den Vertreter.
- ◆ Dem Vertreter bei grosser Arbeitslast unter die Arme greifen.



Services & Business Units: eine geachtete Logik!

Ein zweites sehr wichtiges Element ist die systematische Grundausbildung. Um über extrem kompetentes Personal zu verfügen, stellen wir frisch aus der Lehre kommende junge Leute ein. Diese Anstellung ist an ein extrem anspruchsvolles zusätzliches Ausbildungsprogramm geknüpft, das zwei bis vier Jahre dauert. Der Angestellte geht durch alle Abteilungen des Unternehmens, um alle Automaten-elemente, die er kennen muss, verstehen zu lernen (Bearbeitung, Montage, Rüstung, SAV...). Danach werden anspruchsvolle Sprachkurse angeboten um ein ausgedehntes geographisches Sprachgebiet abdecken zu können.

Nach dieser Ausbildung, werden diese hochgeschulten Techniker fortlaufend über die Entwicklungen des Sortiments informiert. Dies ist die Garantie für ein hohes und gleichbleibendes Qualitätsniveau, wie unsere Kunden es von uns erwarten können.

DM: Die letzten beiden von Ihnen genannten Elemente richten sich eher direkt an den Kunden, wie funktionieren sie?

MDM/DS: Zuerst das Standard-Austausch-System. Es ist eine interessante Alternative zu den klassischen Lösungen, wie der Kauf neuer Teile oder die Überholung. Von einigen (vor allem Dreh-) Elementen weiss man, dass die Lebensdauer nicht sehr hoch ist. Aus diesem Grund und um unseren Kunden kurz-mögliche Automatenstopps zu garantieren, wobei sie nicht in neue Elemente zu investieren brauchen, bieten wir ein Standard-Austausch-System an, dessen Vorteile folgende sind:

- ◆ Schnelles Auswechseln, minimale Automatenmobilisation.
- ◆ Wesentlich geringere Kosten als für neue Produkte.
- ◆ Unschlagbares Qualität/Preis Verhältnis.

DM: Diese Möglichkeit scheint sehr interessant zu sein, jedoch welches sind die Elemente, für die sie anwendbar ist?

MDM/DS: Es ist schwer, eine Liste aufzustellen, global sind jedoch die Spindelstöcke, die Riemen, die sich drehenden Elemente und manche elektronische Karten, davon betroffen. Bei Interesse laden wir unsere Leser ein, mit Ihrem Ansprechpartner des TORNOS-BECHLER Kundendienstes Kontakt aufzunehmen.

Die Wartungs-Dienstleistung ist ein Vertrag, der ihnen zusichert, dass ein hochqualifizierter Techniker regelmässig ihre Automaten begutachten kommt und Abnutzungsteile, wie Batterien, Filter und Riemen, auswechselt. Ein geometrisches Protokoll wird automatisch aufgestellt. Im Falle eines entdeckten oder möglichen Problems kann der Techniker ebenfalls den Standard-Austausch einiger Elemente vorschlagen.

DM: Und dieser Wartungsvertrag wird für alle Produkte angewandt?

MDM: Heute ist dieser Vertrag exklusiv auf die DECO Einspindel-Automaten bezogen, aber eine Ausdehnung auf den Mehrspindelbereich ist vorgesehen....

DS: Wir sind zurzeit in der Endphase der Konzeption und hoffen, mit dieser Möglichkeit bald starten zu können.

DM: Und wie lange ist dieser Vertrag gültig?

MDM/DS: Diese vorbeugende Wartungsverträge werden im allgemeinen für fünf Jahre abgeschlossen.

DM: Bezüglich der Ersatzteile: hat die Entstehung eines einzigen "kompletten" Dienstes, den gleichen Einfluss auf die Maschinenfertigung?

DS: Die wichtigste Neuheit dieser Dienstleistung ist zur Zeit die Einführung einer von der Globalbeschaffung getrennten Automatenherstellung. Dies hat zum Ziel, eine Verzögerung der Ersatzteil-Fertigung zugunsten anderer Fertigungsprioritäten zu vermeiden.

Aus logistischer Sicht gesehen, sind wir um ein Zentrallager organisiert, das fähig sein sollte, jedes verfügbare

Werkteil in den nächsten 24/48 Stunden für Europa, oder in 48/72 Stunden weltweit, liefern zu können.

DM: Diese Trennung der Beschaffung hat also die Berücksichtigung der Bedürfnisse der Kundendienste zum Ziel, um sie von der Abhängigkeit des Fertigungsablaufes (Spitzen) der Automatenhersteller zu schützen. Besteht da nicht die Gefahr, sich um mögliche grosse Einsparungen zu bringen?

MDM/DS: Eigentlich ist dies ohne Gefahr, denn die Verträge mit unseren Partnern bauen auf die gleiche Basis wie die der Herstellung auf. Getrennte Beschaffung bedeutet nicht den totalen Abbruch der Herstellungs-Verbindungen und der Gewinne.

DM: Um auf die von Ihnen genannten Lieferfristen der Lager-teile zurückzukommen. Wie können Sie sie einhalten?

DS: Wir haben mit allen Schnelltransporteuren, entsprechend ihrer Schwerpunkte und der Länder, in denen sie am wirkungsvollsten sind, Verträge abgeschlossen. Wir verfügen somit über einen Partner-Pool, der sich verpflichtet hat, Leistungen hohen Niveaus zu erbringen.

DM: Ich danke Ihnen vielmals für diesen lehrreichen Besuch.

Schlussfolgerung:

Nach diesem Besuch ist unser Reporter überzeugt, die Unternehmens-Reorganisation hat alle Abteilungen, und nicht nur auf dem Papier, betroffen.

Die "Kunden-Optik" ist bei diesen beiden Leitern, sowie bei Ihrem Personal, sehr gut registriert worden. Eine reelle Motivation, besser und schneller zu dienen und den veränderlichen Kundenbedürfnissen total entgegenzukommen, lässt sie stets neue Lösungen und Informationssysteme ausdenken.

Das Projekt Renouveau hat die Kundendienstabteilung betroffen. Nun wird Ihnen diese Entwicklung vor Ort angeboten werden, denn sie wurde für Sie geschaffen!

Nehmen wir zusammen die Hürden der Zukunft.