

GRÜNES LICHT FÜR DEN ERFOLG

Heutzutage ist die Identifikation ein Rationalisierungsmittel, sei es für Personentransporte mittels Reisepass und Personalausweis bzw. Transporte von bedrohten Tierarten mittels Elektronikchip, oder für den Austausch von Konsumgütern mittels Strichcodes bzw. für Transaktionen mittels Kreditkarten. Personen- und Warenfluss werden durch immer dichteren und präziseren Informationsfluss unterstützt.

Ausschlaggebend in diesem Rationalisierungsprozess ist für einen Maschinenhersteller nach erfolgter Installation der Maschine beim Kunden die Ersatzteilidentifikation. In solchen Situationen ist ein Maschinenstillstand in der Tat nicht erwünscht, deshalb ist es notwendig, entsprechende Ausfallzeiten so kurz wie möglich zu halten. Der erste Schritt einer Reparatur ist sehr oft die Beschaffung eines Ersatzteils. Dessen Identifikation ist von ausschlaggebender Bedeutung und hat so rasch wie möglich zu erfolgen. Tornos ist sich dieses Problems bewusst und bringt etwas Neues... decomagazine hat mit Frau Liliana Buforn, Projektleiterin «Identifikation» beim Tornos-Ersatzteildienst, sowie mit Herrn Sandor Sipos, Leiter des Ersatzteil- und Kundendienstes, gesprochen.

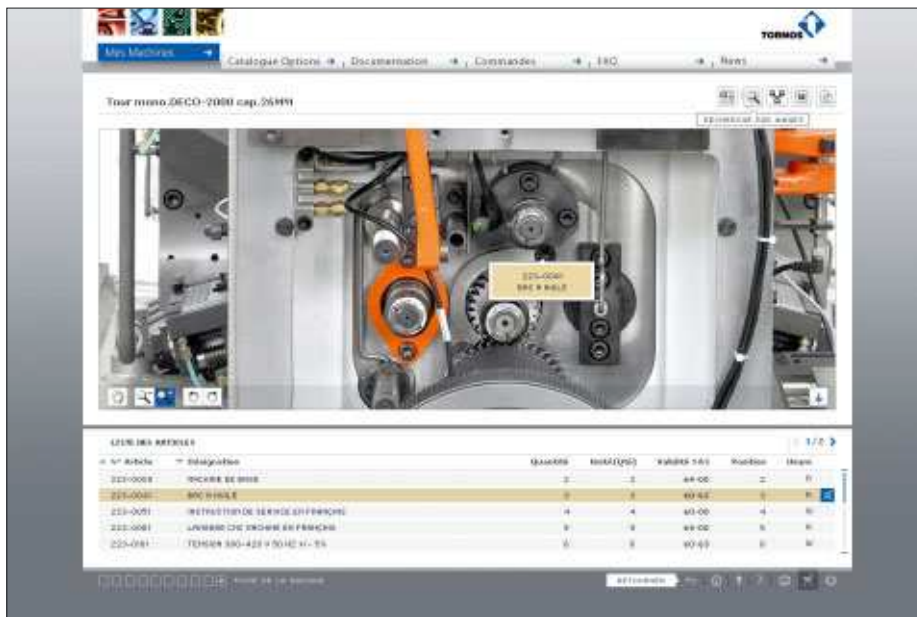
decomagazine: In der letzten Ausgabe von decomagazine war die Rede von einer ständigen Messung der allgemein von Tornos erbrachten Dienstleistungen. Entspricht Ihr Projekt zur Ersatzteilidentifikationshilfe diesen ständigen Analysen?

Sandor Sipos: Die Ersatzteilidentifikation ist immer ein kritischer Faktor, wobei es nicht nur um eine rasche, sondern auch um eine korrekte Identifizierung geht. Dieser Punkt war tatsächlich einer der Wegweiser, die durch unsere Analysen aufgezeigt wurden.

Liliana Buforn: Dieses Projekt wurde, wie übrigens alle anderen, stets mit dem gleichen Anliegen ausgearbeitet: Unseren Kunden die beste Lösung für



Eröffnungsbildschirm des Systems. Der Benutzer loggt sich mit einem von Tornos vergebenen Passwort (das er später ändern kann) ein und gelangt auf seine individuell gestaltete Bildschirmseite.



Kurz vor der Bestellaufgabe erfolgt eine direkte Einblendung der Lagerbestände und Preise, womit für den Kunden vollkommene Transparenz herrscht.

Probleme zu bieten, mit denen sie konfrontiert sind. Wir werden demnächst eine Anwendung ins Internet stellen, die den Kunden die visuelle Identifizierung der Verschleiß- oder Ersatzteile ihrer Maschinen ermöglichen wird.

dm: Sie sehen vor, das Internet zu nutzen; droht dabei nicht ein Zuviel an Informationen und damit ein kompliziertes Verfahren ?

LB: Nein. Unser Projekt ist darauf ausgelegt, den Kunden über das Internet den Zugriff auf Informationen im Zusammenhang mit ihren eigenen Maschinen, sowie die Bestellung für Verschleiß- oder Ersatzteile zu ermöglichen. Es handelt sich dabei um ein mit unserem SAP-System verbundenes Suchsystem, das auf individueller Basis nur die exakten kundenrelevanten Informationen anzeigt. Anhand dieses Programms können Verfügbarkeits- und Preisauskünfte zu den Ersatzteilen eingeholt und dann bestellt werden. Auch ermöglicht das Programm den Dialog mit den Mitarbeitern des Ersatzteildienstes (SPR) von Tornos.

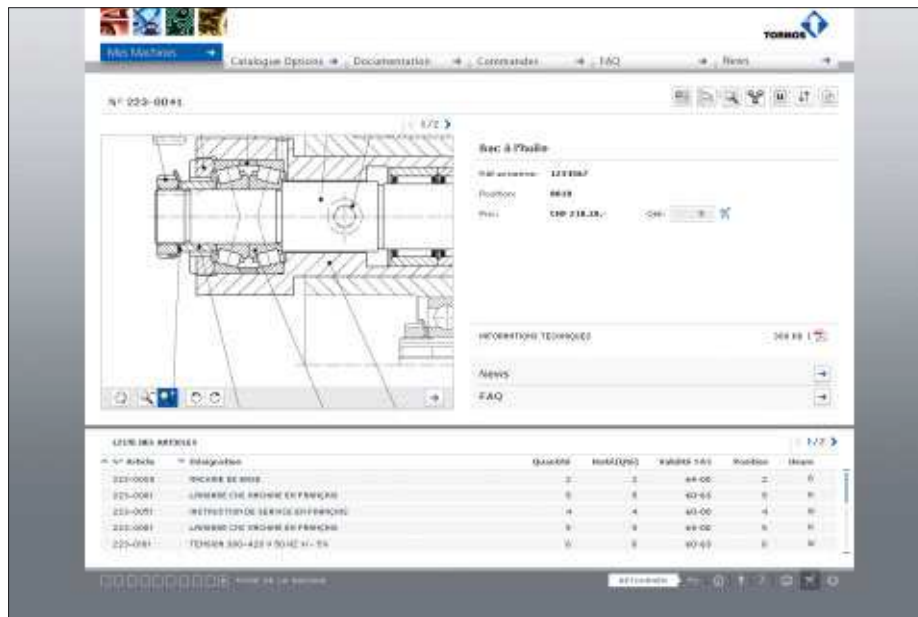
dm: Wie soll das konkret funktionieren ?

LB: Der Kunde wird sich anhand eines Kennworts einloggen können und daraufhin die Möglichkeit haben, eine Maschine aus der Liste seines Maschinenparks zu wählen, wobei jede Maschine sowohl vom Modell als auch von den gelieferten Optionen her genau übereinstimmt. Nach Auswahl

der betreffenden Maschine geht es visuell und intuitiv weiter, wie auf einer Karte mit Zoom-Effekt, bis zum Erreichen des gesuchten Ziels. Indem er zoomt, konzentriert sich unser Kunde auf das Maschinenteil, für das er Informationen wünscht. Durch sukzessive Vergrößerungen (von Fotos und Zeichnungen) wird der Benutzer zur Identifizierung des gesuchten Ersatzteils kommen.. Aufgrund des auf seinem Bildschirm angezeigten Ersatzteils wird er die Wahl haben, entweder direkt zu bestellen oder den Ersatzteildienst von Tornos zu kontaktieren. Dieser wird sich die gleichen Informationen wie der Kunde anzeigen lassen können, wodurch sich die beiden Gesprächspartner auf einer gemeinsamen Grundlage, d. h. indem sie gleichzeitig die gleichen Bilder vor sich haben, klar verständigen können.

dm: Wie funktioniert dieses Projekt im Einzelnen und wo liegen seine Grenzen ?

LB: Die Projektumsetzung ist im Einzelnen informatischer Natur. Wir haben eine Datenbasis entwickelt, die uns die Nomenklatur- und Ablaufverwaltung sowie Verknüpfungen mit allen nützlichen Informationen innerhalb des Unternehmens ermöglicht. So war zur Erstellung dieser Datenbasis beispielsweise die Rückgewinnung der Daten aus allen unseren vorgängig verwendeten automatisierten Veröffentlichungen der Werkzeug-, Zubehör- und Ersatzteilkataloge notwendig. Was die Termine anbetrifft, haben wir den Anfang mit zwei Maschinen, SAS-16.6 und DECO 20a gemacht und



Bei der nächsten Etappe vermitteln Zeichnungen und Schemata den Benutzern eine detaillierte Übersicht über die Einbauorte sowie über sämtliche Informationen zu den gesuchten Ersatzteilen.

werden mit diesen beiden Maschinentypen nach den Sommerferien online sein.

dm: Ich stelle mir dieses Projekt als etwas «Pharaonisches» vor – warum haben sie es überhaupt lanciert? Ist es nicht zu gewichtig, um lediglich die Ersatzteilidentifikation zu verbessern?

LB: Wir sind bestrebt, unseren Kunden echte und auf ihre eigenen Maschinen abgestimmte Optimallösungen zu bieten. Tatsache ist, dass uns ein derartiges System einen vollumfänglich individualisierten Service ermöglicht. Unserer Meinung nach waren genügend wichtige Aspekte im Spiel, um uns dieser wirklich bedeutenden Herausforderung zu stellen. Das Übrige ist eine einfache Frage der Beherrschung der einschlägigen Tools und ein deutlicher Beweis, dass wir unsere Kunden begleiten und unterstützen wollen.

dm: Sie haben für den Anfang zwei Maschinen gewählt, warum diese beiden? Und warum die etappenweise Umsetzung des Ganzen?

SS: Die Maschinenwahl beruhte auf einer Analyse des installierten Maschinenparks und unseres Technologiestandes. Für SAS-16.6 fiel die Entscheidung, da wir im Markt über einen tausendfachen, durch eine nicht sehr schnell voranschreitende technologische Weiterentwicklung gekennzeichneten

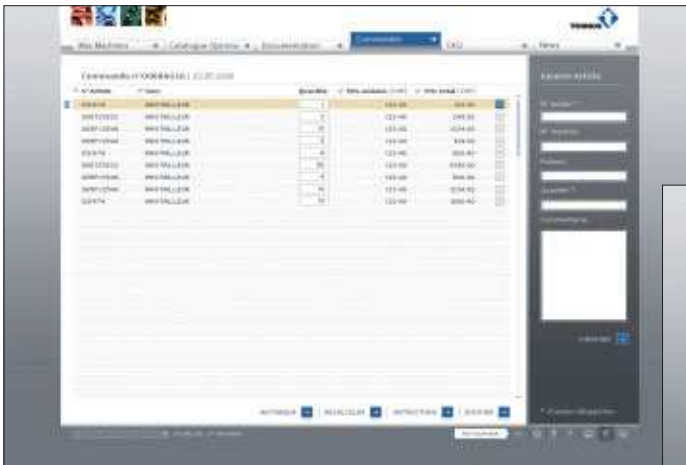
ten Maschinenpark verfügen. Für die zweite wollten wir unbedingt auch über ein DECO-Produkt verfügen und haben dabei das Modell 20a aufgrund seiner guten Marktverteilung gewählt. Die Etappen ergaben sich natürlicherweise, da es sich um ein bedeutendes Arbeitspensum handelt und wir wirklich Wert auf eine stabile und passende Lösung legten.

dm: Es handelt sich also gewissermaßen um einen Test?

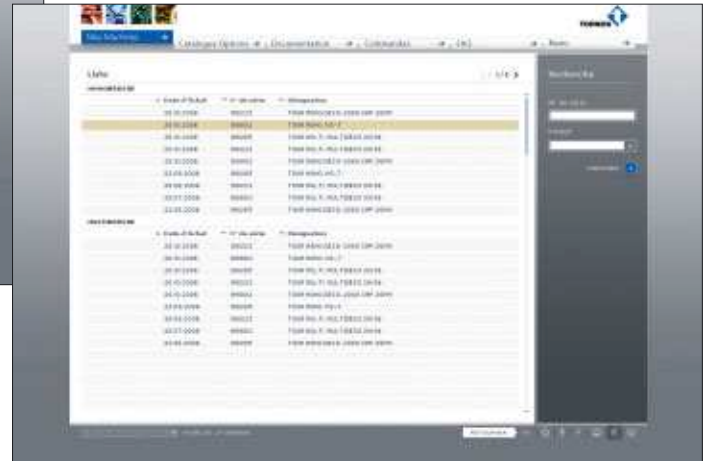
SS: Ja, obwohl das System entscheidende Vorteile bringt, wissen wir nicht, wie der Markt darauf reagieren wird. Werden sich regionale Unterschiede zeigen? Wird es zu Konzeptverbesserungen kommen? Es bleibt alles offen!

dm: Sie sprechen von Vorteilen: Welches Interesse hat ein Kunde, «Ihre Identifikationsarbeit zu leisten»?

LB: Es gibt zahlreiche Vorteile: Erstens ist das System 7 Tage pro Woche rund um die Uhr verfügbar! Das heißt, dass unsere Kunden ihre Ersatzteile jederzeit bestellen können. Die Lagerbestände werden fortlaufend aktualisiert, wodurch unsere Kunden ständig auf dem Laufenden gehalten und somit ihre Ersatzteile und eventuellen Zwischenlager effizienter verwalten können.



Kurz vor der Bestellung werden der Lagerbestand und die Preise sofort angezeigt. Eine totale Transparenz für den Kunden.



SS: Ein weiterer nicht außer Acht zu lassender Vorteil ist die Aktualisierung der verfügbaren Informationen und Dokumente. Wenn beispielsweise ein Verschleißteil durch ein anderes, leistungsfähigeres ersetzt werden kann, wird dies unseren Kunden vom System mitgeteilt, im Gegensatz zu den seit Jahren von ihnen verwendeten gedruckten Anleitungen. Wir bieten somit einen echten Wertzuwachs.

dm: Einverstanden, aber braucht ein einwandfrei ausgebildeter Bediener ihrer Kunden dieses System? Bedeutet dies nicht einen Zeitverlust?

LB: Aus den obgenannten Gründen ist das System auch für diese Benutzerebene wertvoll, aber es liegt klar auf der Hand, dass es für weniger erfahrene Bediener noch effizienter ist. Vergessen wir nicht, dass es neben einem Bestellsystem vor allem ein Identifikationsprozess ist. Wenn sie das zu bestellende Ersatzteil einwandfrei kennen, können sie das System zur Bestellung (mit dem Vorteil der unmittelbaren Verfügbarkeitsangabe und der Möglichkeit, jederzeit zu bestellen) verwenden. Zudem stellen wir fest, dass in mehreren Unternehmen Sachkenntnis und Know-how mündlich übertragen werden und dabei leider ein Teil der Informationen verloren geht. So kommt es bei jedem Personalwechsel zu einer Effizienzmindering. Dies gilt überall und ist dann auch einer der Erfolgsgründe der Normenreihe ISO 9000, die eine Beschreibung von Prozessen und den Erhalt von Know-how ermöglicht.

Insgesamt gesehen führt eine rasche und zutreffende Identifikation zu kürzeren Reaktionszeiten und damit zu verkürzten Maschinenstillstandzeiten.

dm: Sie sprechen von Know-how und überdauernden Lösungen bei Ihren Kunden, ist das bei Ihnen auch so?

LB: Selbstverständlich! Wie überall verfügen wir über Kenntnisse, die verloren gehen können. Mit der Umsetzung dieses Systems können wir sie bewahren und so unseren Kunden stets die besten Lösungen und «Kniffe» unserer Spezialisten anbieten. Dieses System wird auch durch seinen betont visuellen und einfachen Aufbau zur Ausbildung beitragen.

dm: Was wird nach der Umsetzung der Ersatzteilidentifikation dieser zwei ersten Maschinen geschehen?

SS: Wir werden eine Zeit lang damit arbeiten, um Verbesserungspotenziale auszumachen, und wenn wir ein positives Feedback vom Markt erhalten, werden wir das System für die ganze Tornos-Palette umsetzen.

dm: Wir werden an anderer Stelle dieses Magazins Gelegenheit haben, auf dieses Projekt zurückzukommen.