

Inhaltliches Praxis-Beispiel Bewerbung Service-Management-Preis 2022

Ein führender Hersteller im Maschinen- und Anlagenbau stellt für die metallverarbeitende Branche Speziallösungen her. Die Branche steht unter einem großen Druck: Viele branchentypische Prozesse weisen starke CO₂-Emissionen auf, es sind große Investitionen für Modernisierungen notwendig, dazu sind die Anlagen so hochspezialisiert, dass Anwendungs- und Servicewissen auf wenige Experten verteilt sind, die weltweit – gerade in der aktuellen Pandemielage – nicht kurzfristig verfügbar sind. Lange Stillstandzeiten und damit Umsatzausfälle wären die Folge.

Deswegen hat der Hersteller ein Digitalisierungsprogramm für die Gießereibranche aufgelegt. Dazu zählt ein digitales Kundenportal, in dem Anlagen und Maschinen digital verwaltet werden und Serviceprozesse mit AR-Unterstützung angestoßen werden können. Durch die Datenanalyse sind Prozessverbesserungen in der Produktion möglich, und damit mehr Ertrag bei weniger Emissionen. Dazu kommt ein virtuelles Service- und Trainingsprogramm, um Servicewissen und Trainings weltweit verfügbar zu haben, zu jeder Zeit an fast jedem Ort. In der Akademie werden Trainings- und Weiterbildungsangebote für alle technischen Bereiche der Branche virtuell hinterlegt. Zusammengefasst werden hier einerseits VR-Sessions und zum anderen Trainingsmaßnahmen und Expertenvorträge im virtuellen Klassenraum – die sowohl als geschlossene Seminare wie auch als offene Seminare durchgeführt werden können. Alle Trainings und Services lassen sich mit der digitalen Plattform verbinden und steuern. Diese Plattform ist also nicht nur das zentrale Onlineportal, in dem alle Kundenanlagen und Systeme hinterlegt werden können, sondern auch alle Dokumentationen zu Mitarbeitern mit ihren Qualifikationen, absolvierten Trainings und Nutzer-Levels. So lassen sich Zertifizierungen aussprechen, die Kunden bei der Personalplanung helfen können: Sie haben immer einen Überblick, welcher Mitarbeiter für welche Maschine oder Arbeitsumgebung geschult ist. Die Gesamtlösung betrifft alle drei Dimensionen der Nachhaltigkeit.