



„Mit der EquipmentCloud® bieten wir nicht nur einen besseren Kundenservice weltweit, sondern konnten bereits über die Hälfte der Excel-Listen abschaffen und dadurch den internen Zeitaufwand stark reduzieren.“

Stefan Huber,
Director Project Management,
RAMPF Production Systems GmbH
& Co. KG



INTUITIV, ZEITSPAREND, AGIL: CLOUDBASIERTES KUNDENPORTAL FÜR DIE PROJEKTKOMMUNIKATION

RAMPF Production Systems GmbH & Co. KG
Standort Zimmern ob Rottweil

Das Unternehmen RAMPF Production Systems ist ein international führender Anbieter von kundenspezifischen Dosieranlagen und beliefert mit seinen innovativen Systemen Industriekunden weltweit. Eine effektive, standortunabhängige Kundenkommunikation und langfristige Kundenzufriedenheit haben dabei einen sehr hohen Stellenwert. Um diese weiterhin zu gewährleisten sollte die bestehende Lösung zur Kundenkommunikation durch ein modernes Kundenportal ersetzt werden.

Projekt:
Einführung Kundenportal für das Projektmanagement von Misch- und Dosieranlagen

Zentrale Aspekte bei der Auswahl der passenden Lösung waren Datensicherheit, eine effiziente Projektkommunikation sowie die Möglichkeit zur agilen Weiterentwicklung, um Innovationen für den weltweiten Kundenservice zu erlauben.

Plattform:
EquipmentCloud®, Oracle Cloud Infrastructure (OCI)

Mit dem cloudbasierten Kundenportal "Project Cockpit" hat Kontron AIS eine auf den Kunden zugeschnittene, intuitive Lösung entwickelt und für RAMPF einen wesentlichen Wettbewerbsvorteil geschaffen.

Kontron AIS Leistung:
Einführungsworkshop,
Service & Support,
Agile Produktentwicklung



HERAUSFORDERUNG

- ▶ eine Vielzahl an kundenspezifischen Anpassungen (Branding)
- ▶ Strukturierung und Aufsetzen der Projekthierarchien
- ▶ nahtlose Migration der bestehenden Portallösung



LÖSUNG

- ▶ Kundenportal zur Kommunikation & Dokumentation von Projekten
- ▶ automatisierte Dokumentenintegration per integrierte Schnittstelle (API)



ERGEBNIS

- ▶ 99% der Projektkommunikation über die Cloudlösung
- ▶ funktionsübergreifende Zeitersparnis & Effizienzsteigerung
- ▶ verbesserter Kundenservice

KUNDENZUFRIEDENHEIT ERHÖHEN BEI GLEICHZEITIGER OPTIMIERUNG INTERNER PROZESSE

Die Herausforderungen des Projekts waren zweierlei. Einerseits standen der Kunde und seine Bedürfnisse im Fokus. Wie kann der Kontakt in seine Richtung besser organisiert werden? Wie kann er jederzeit und standortunabhängig Kontakt zu RAMPF aufnehmen? Wie kann der Kundenservice ausgebaut werden, um eine hohe Kundenzufriedenheit langfristig zu garantieren?

Andererseits sollte die neue Lösung die internen Prozesse wesentlich optimieren: relevante und aktuelle Informationen zum Projekt und zur Anlage an den Kunden kanalisieren, Kundenfeedback einholen und interne Arbeitsabläufe effizienter gestalten. Dabei sollten die involvierten Funktionsbereiche – von der Dokumentation und internen Verwaltung über das Projektmanagement bis hin zum Kundenservice – Zugriff auf Vorgänge, Dokumentationen und Stammdaten an einem zentralen Ort erhalten.

Zur Lösung dieser Problemstellungen entschied sich RAMPF für die digitale Servicelösung EquipmentCloud® von Kontron AIS. Das cloudbasierte Kundenportal sollte die Kundenkommunikation nachhaltig verbessern und als Interface für das Projektmanagement dienen. Entscheidend dafür waren die auf den Maschinenbau zugeschnittenen interaktiven Applikationen der Plattform, welche einen sofortigen Start ermöglichten.

KOMPLETTE INDIVIDUALISIERUNG UND INTEGRATION DER GESAMTEN PROJEKT-DOKUMENTATION

Beim Aufbau von "Project Cockpit" war es RAMPF sehr wichtig, eine hohe Wiedererkennung beim Kunden zu schaffen. Dafür entwickelte Kontron AIS eine Vielzahl neuer Branding-Funktionalitäten für die Equipment-Cloud®, u.a. die Individualisierung durch Titel, Bilder und Logos, Farbtöne, Schriftarten, eine Selbstregistrierungs- und Verwaltungsfunktion von neuen Nutzern, Datenschutzbestimmungen, E-Mail-Vorlagen sowie Feedback- und Domainumleitung. Kunden konnten sich selbstständig am neuen Kundenportal anmelden und RAMPF-Mitarbeiter die Nutzer den jeweiligen Projekten und Hierarchien zuweisen.

Der Umgang mit dem Kundenportal sollte für Kollegen als auch für die Kunden intuitiv und nach gewohnter Arbeitsweise gestaltet sein. Dies stellte eine Herausforderung dar, da das Rollenkonzept und die Sichtbarkeiten auf der Hierarchiestruktur aufbauen und die zentrale Navigation der Lösung darstellen. Dafür wurde das Rechtemanagement sukzessiv ausgebaut und alle Projektbeteiligten von Anfang an involviert, um zu verstehen, wer zu welchem Zeitpunkt auf welche Informationen und in welchem Umfang zugreifen muss.

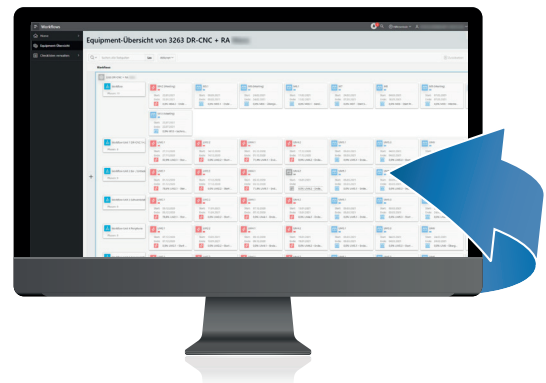


Abbildung: Ansicht Workflows – Equipment-Übersicht

Da RAMPF sowohl neue Projekte als auch Bestandsprojekte in das Kundenportal überführen wollte und bereits über umfangreiche Dokumentationen in Form von Excelformularen, HTML-Files und Dokumente in unzähligen Formaten mit genauer Zuordnung zum Kunden auf Laufwerken und der bestehenden Portallosung verfügte, stellten Migration und Datenintegration weitere wichtige Meilensteine dar. Realisiert wurde dies mittels verfügbarer Schnittstellen (Restful APIs) zur automatisierten und rollierenden Datenintegration und der Erweiterung der Dokumentations-App (eDocs), um die Unterstützung von HTML-Files. Außerdem wurden wichtige Performance-Verbesserungen durch System-Updates der darunterliegenden Oracle Cloud Infrastructure (OCI) umgesetzt.

EQUIPMENTCLOUD® - DER ALLROUNDER FÜR DIE KUNDEN- & PROJEKTKOMMUNIKATION

Durch die Dokumentenverwaltung (eDocs), Stammdatenverwaltung (EquipmentHub) inklusive Journal und die OpenIssues App zur Orchestrierung von offenen Aufgaben konnte bereits eine Vielzahl von bestehenden Excelformularen ersetzt und an einem Ort – dem Kundenportal – gebündelt werden. Die Kommunikation mit den Endkunden hat sich dadurch erheblich verbessert. Die Verfügbarkeit von Informationen und wichtigen Dokumentationen war nun jederzeit und weltweit möglich.

Durch die Workflows App, die zur Prozessoptimierung und Meilensteinplanung von Projekten mit integrierten digitalen Checklisten genutzt werden kann, bleiben alle internen und externen Beteiligten immer auf dem aktuellen Stand, Aufgaben können zugewiesen und Schritt für Schritt abgearbeitet werden.

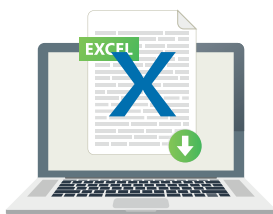
Ein Dashboard mit dynamischen Widgets verbessert zusätzlich die Nutzerfreundlichkeit des Kundenportals. Änderungen von Dokumenten, offenen Aufgaben oder Direktlinks zu Stammdaten und anstehenden Termine der über 1000 integrierten Instanzen sind auf einen Blick sichtbar. Automatische Benachrichtigungen per E-Mail durch

Abonnieren oder Zuweisen von verantwortlichen Personen ermöglichen es den Projektverantwortlichen (Inbetriebnehmern oder Technikern) immer auf dem aktuellen Stand zu bleiben und bei Bedarf in Aktion zu treten.

Stefan Huber, Leiter Projektmanagement und Initiator des "Project Cockpits" bei RAMPF, sieht die EquipmentCloud® als Allroundtool und hat sich mittelfristig zum Ziel gesetzt, 99% der Projektkommunikation über die Cloudlösung abzuwickeln. Die hohe Akzeptanz bei den Kollegen durch das schrittweise Ausrollen und Testen neuer Anwendungen war von Anfang an gegeben. Das gesamte Team profitiert von funktionsübergreifender Zeitersparnis und erhöhter Effizienz durch das Kundenportal.

Zusätzlich erhalten Endkunden mit dem webbasierten Kundenportal eine zentrale Anlaufstelle, die flexibel und barrierefrei über verschiedene mobile Endgeräte erreichbar ist. Mit Kontron AIS als Systempartner und der EquipmentCloud® als Plattform ist somit die Basis für die einen digitalen Kundenservice geschaffen.

PROJEKTERFOLG IN ZAHLEN



50 %
der Excel-Listen
konnten ersetzt werden



2/3 der Kunden
nutzen bereits aktiv das
"Project Cockpit"



über 1000 Instanzen
stehen im „Project Cockpit“
bereits zur Verfügung



über 100 Anlagen
pro Jahr weltweit



75 Feature Requests
wurden in 1,5 Jahren umgesetzt (Quote 56%)



ÜBER RAMPF PRODUCTION SYSTEMS GMBH & CO. KG

RAMPF Production Systems mit Sitz in Zimmern o. R. ist ein international führender Anbieter von innovativen Anlagen für die Verarbeitung von ein-, zwei- und mehrkomponentigen reaktiven Kunststoffsystemen. Zusätzlich zur Kernkompetenz Misch- und Dosiertechnik werden projektspezifische Automatisierungskonzepte mit integriertem Teiletransport und Wärmebehandlung, Technologien der Montage- und Fügetechnik sowie logistische und qualitätssicherungsrelevante Lösungen angeboten. Sowohl die Integration von Oberflächenaktivierungsprozessen als auch Prüf- und Messtechnik zur Absicherung der Produktionsprozesse sind Teil der kundenspezifischen Lösungen. Im anwendungstechnischen Zentrum werden Prototypen und Kleinserien für Kunden produziert. Mit diesem weitreichenden Kompetenzspektrum ist RAMPF Production Systems in der Lage, seinen Kunden gesamtheitliche Lösungen für ihre Produktionen anzubieten.

Mehr Informationen finden Sie unter: www.rampf-group.com/de/production-systems

ÜBER DIE KONTRON AIS GMBH

Wir setzen den Benchmark in industrieller Software. Seit mehr als 30 Jahren und mit 160 Mitarbeitern unterstützen wir mit unseren Lösungen Maschinen- und Anlagenbauer sowie Fabrikbetreiber dabei, in der Automatisierung neue Wege zu gehen und dadurch nachhaltig Kosten zu reduzieren. Gemeinsam mit unseren Kunden entwickeln wir Konzepte für Smart Manufacturing und Industrie 4.0 und helfen damit intelligente Digitalisierungsstrategien erfolgreich zu implementieren.

Als Teil der Kontron Division in der S&T Gruppe bieten wir integrierte Konzepte für Steuerungs- & IoT-Hardware und durch ein globales Netzwerk weltweite Projektbetreuung, Service und Support an.

Mit unserer skalierbaren, cloudbasierten Service-Plattform EquipmentCloud® ermöglichen wir dem Anlagen- und Maschinenbau, sich digital und strategisch aufzustellen, um dadurch neue Geschäftsmodelle und Service-Produkte zu etablieren.

Mehr Informationen finden Sie unter: www.kontron-ais.com