



---

20. SEPTEMBER 2018

## CONTENT DELIVERY 2018

Herausforderungen und Nutzen für eine globale Serviceorganisation

## CONTENT DELIVERY 2018

### CHRISTOPH KÄMMERLE

Abteilungsleiter Electrical CAD

Projektleiter in Projekt „Einführung eines ECM-Systems bei Schuler“

Seit 1995 bei Schuler Pressen GmbH, in den Bereichen Elektrokonstruktion Automotive, ab 2000 im Bereich IT für den Bereich Elektro-CAD verantwortlich.



# CONTENT DELIVERY 2018

## Agenda

1. Schuler im Überblick
2. Herausforderungen für eine globale Serviceorganisation
3. Lösungsansatz und Umsetzung
4. Hürden im laufenden Betrieb
5. Nutzen für eine globale Serviceorganisation

# SCHULER IM ÜBERBLICK

## SCHULER IM ÜBERBLICK

### Daten und Fakten

- **Weltmarkt- und Technologieführer** in der Umformtechnik
- Gegründet 1839 in Göppingen
- **Produkte:** Pressen, Automationslösungen, Werkzeuge, Prozesstechnologie und Service für die metallverarbeitende Industrie und den automobilen Leichtbau
- **Wichtigste Kundenbranchen:** Automobilindustrie und deren Zulieferer, Verpackungsindustrie, Hausgeräteindustrie, Luft- und Raumfahrt, Münzprägen
- **Innovation durch Technologie:** Schlüssel unseres Erfolgs

### Schuler-Konzern 2017

<b>Umsatz</b>	1.233,1 Mio. €
<b>Auftragseingang</b>	1.141,0 Mio. €
<b>EBITDA</b>	141,4 Mio. €
<b>Konzernergebnis</b>	72,1 Mio. €
<b>Mitarbeiter inkl. Auszubildende<sup>1</sup></b>	6.570

# UNSERE KUNDEN WELTWEIT BRANCHENLÖSUNGEN



AUTOMOTIVE



TIER 1-3



DRIVES & GENERATORS



RAILWAY



AEROSPACE



APPLIANCES



MINTING



PACKAGING



INDUSTRIAL APPLICATIONS



LARGE PIPE

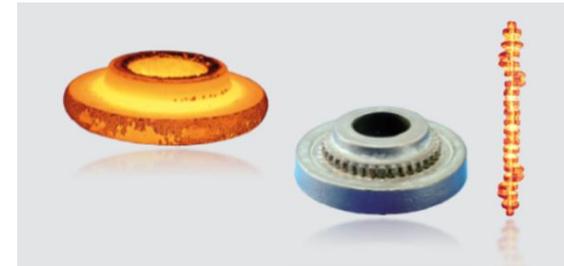
# PRESENTECHNOLOGIE FÜR DEN AUTOMOBILBEREICH SYSTEMLÖSUNGEN ZUR GROßSERIENFERTIGUNG



# PRESENTECHNOLOGIE IM AUTOMOBILEN LEICHTBAU INNOVATIVE SYSTEME FÜR ALLE HERSTELLUNGSVERFAHREN



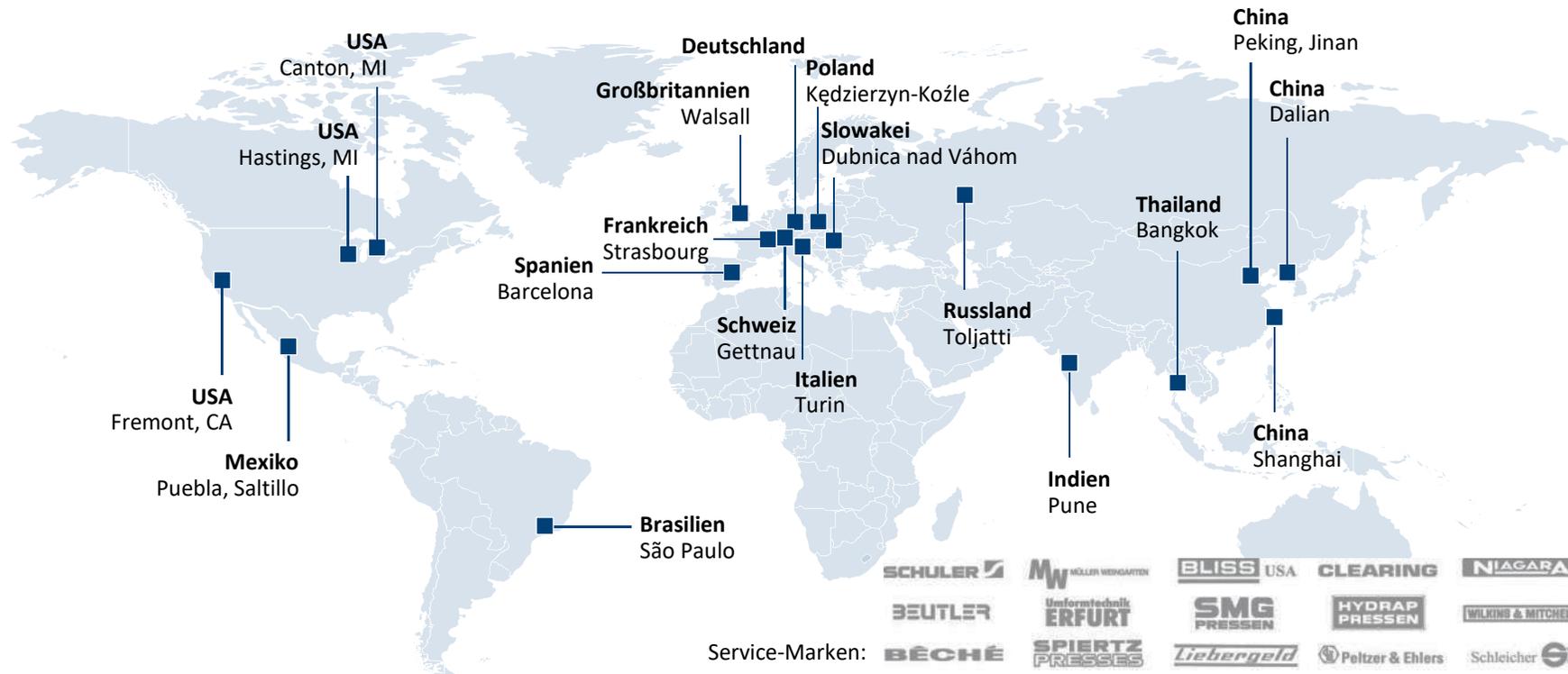
# PRESENTECHNOLOGIE IN DER MASSIVUMFORMUNG FÜR AUTOMOBILINDUSTRIE, RAILWAY UND AEROSPACE



# HIGHSPEED-TECHNOLOGIE FÜR HOHE STÜCKZAHLEN



# SCHULER WELTWEIT



# HERAUSFORDERUNGEN FÜR EINE GLOBALE SERVICEORGANISATION

# SCHULER SERVICE

## AUSZUG AUS DEM LEISTUNGSANGEBOT



- Inspektionen
- Sicherheitsüberprüfungen
- Präventive Wartung
- Instandsetzung
- Produktionsunterstützung



- Ersatzteile und Ersatzteilpakete
- Wartungskits
- Reparaturteile
- Verschleißteile



- Modernisierungen
- Umbauten und Funktionserweiterungen
- Überholungen
- Anlagenverlagerungen



- Serviceverträge
- Hotline und Remote-Service
- Schulungen
- Beratungsleistungen
- Anlagen- und Prozessoptimierungen
- Presswerksplanungen
- Service App



- Bewertung
- An- und Verkauf

# CONTENT DELIVERY 2018

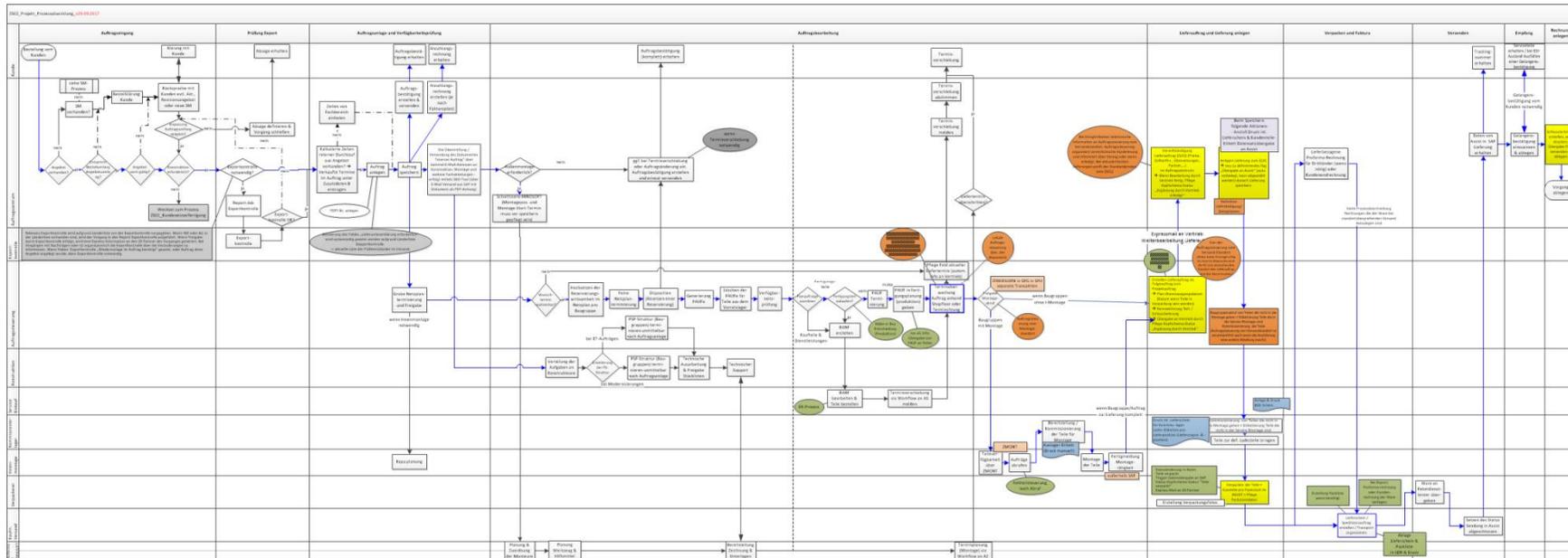
## HERAUSFORDERUNGEN FÜR EINE GLOBALE SERVICEORGANISATION

**Eine der wesentlichsten Schwierigkeiten für eine erfolgreiche Serviceorganisation ist das notwendige angesammelte Wissen im Unternehmen den Mitarbeitern in kürzester Zeit zur Verfügung zu stellen.**

Die Voraussetzungen dafür ist die Digitalisierung von Daten und ein System, mit dem die Informationen zielgerichtet abrufbar sind.

# CONTENT DELIVERY 2018

## PROZESSVERLAUF NACH AUFTRAGSEINGANG



## CONTENT DELIVERY 2018

### ZANFORDERUNGEN ZUR ZUSAMMENAREIT

Um einen Auftrag effizient abzuwickeln sind häufig mehrere Fachbereiche involviert, vom Auftragszentrum bis zum Versand müssen die Kollegen mit auftragsbezogenen Dokumenten und Informationen zusammen arbeiten.

Zudem ist bei einem global aufgestelltem Unternehmen der weltweite Zugriff auf Informationen erforderlich, da Vertriebsmitarbeiter meist von ihren Landesgesellschaften aus operieren, während Fertigung oder Engineering sich an anderen Standorten befinden.

Bei konventioneller Ablage der Dokumente auf meist unterschiedlichen Laufwerke ist dies nur schwer zu realisieren, da es aus Anwendersicht keinen gemeinsam genutzten Ablageort gibt und Informationen nur schwer zu finden sind.

## CONTENT DELIVERY 2018

### GESETZLICHE ASPEKTE

Gesetzliche Vorgaben (z.B. DSGVO) müssen erfüllen werden. Oftmals werden diese in ihren Auswirkungen und Aufwänden unterschätzt.

So ist z.B. das Löschen von Inhalten mit personenbezogenen Daten schwierig zu realisieren, da keine Informationen in Form von Klassifizierungen und anderen Attributen bei einer laufwerksgebundenen Ablage vorhanden sind.

Ebenso schwierig ist es Änderungen nachvollziehbar und transparent zu dokumentieren, da die Ablagemethode in Laufwerken hierfür nur wenig Möglichkeiten bietet.

LÖSUNGSANSATZ  
UND  
UMSETZUNG

## CONTENT DELIVERY 2018

### EINHEITLICHE ZENTRALE DATENBASIS

Dokumente sollen über eine einheitliche Plattform zugänglich sein. Idealerweise durch eine Webapplikation, mit der einfach der weltweite Zugriff auf Dokumente für Kollegen im Ausland oder auf Geschäftsreisen ermöglicht werden kann.

Suchen und Recherchen müssen intuitiv und einfach möglich sein, damit notwendige Informationen auch schnell gefunden werden.

Dokumente müssen nach den gesetzlichen Grundlagen und Aufbewahrungsfristen revisionssicher an zentraler Stelle abgelegt werden. Bei Änderungen von Dokumenten sollen diese Versioniert und nachvollziehbar gespeichert werden. Unterschiedliche Versionen sollen vergleichbar sein.

**➔ Diese Anforderungen sind in einem ECM-System deutlich einfacher umzusetzen, als mit anderen Werkzeugen**

## CONTENT DELIVERY 2018

### EINHEITLICHE DATENSTRUKTUR

Als Basis für eine Ablage dient SAP, so wird mit Anlage eines Auftrags in SAP auch automatisiert eine Akte mit den entsprechenden Metadaten im DMS-System angelegt. Für das Zusammenarbeiten der Fachbereiche wird gleichzeitig auch eine Struktur zur Ablage von Dokumenten generiert, um eine Ablage möglichst einfach und intuitiv zu ermöglichen.

Ebenso werden zu diesem Zeitpunkt auch automatisch Dokumente generiert, in denen auftragsrelevante Informationen für die Fachbereiche zusammengefasst sind erzeugt und abgelegt (z.B. Auftragsumfang). Zusatzinformationen (z.B. Lastenheft des Kunden) können so ebenso von Beginn an angelegt werden und stehen allen Kollegen sofort zur Verfügung.

## CONTENT DELIVERY 2018

### ERFÜLLUNG GESETZLICHER VORGABEN

Um gesetzliche Anforderungen einfacher erfüllen zu können sind Dokumentklassen und Attribute verfügbar, mit denen Sperr- und Löschkonzepte einfacher umzusetzen sind.

So werden beispielweise Dokumente mit personenbezogenen Daten mit den entsprechenden Attributen versehen und nach bestimmten Zeitvorgaben automatisiert gesperrt (keine Zugriff) bzw. gelöscht.

## CONTENT DELIVERY 2018

### SCHNITTSTELLEN FÜR AUTHORENSYSTEME

Um die Ablage aller relevanten Dokumente ins System einfach zu ermöglichen sind Schnittstellen vorhanden, mit denen automatisch die erzeugten Dokumente auch im DMS abgelegt werden.

So werden beispielsweise alle Dokumente, die im Versand generiert werden (Frachtpapiere, Zollpapiere, usw.) auch im DMS abgelegt und sind somit auch bei Kundenrückfragen für alle Kollegen einsehbar.

## CONTENT DELIVERY 2018

### DATEN, DATEN, DATEN...

#### Altdaten:

Bereits vorhandene Ablageorte (Filesystemdaten) müssen ebenso in die einheitliche Datenbasis überführt werden. Um diese entsprechend ablegen zu können sind meist erhebliche Aufwände notwendig, da die Merkmale wie z.B. Dokumentklasse und weitere Attribute nicht vorhanden sind und hinzugefügt werden müssen.

#### Dokumenten aus nicht-Servicebereichen:

Ohne Dokumente und Informationen ist eine Recherche nicht möglich. Für die Serviceorganisation ist die Zuarbeit von Abteilungen, die für Neuaufträge arbeiten elementar.

Nur wenn alle Dokumente, sowohl von Neuaufträgen, als auch Serviceaufträgen in einer Datenbasis abgelegt werden, kann hier sinnvoll recherchiert werden.

# HÜRDEN IM LAUFENDEN BETRIEB

## CONTENT DELIVERY 2018

### HÜDEN BEI DER DOKUMENTABLAGE - ATTRIBUTIERUNG

Schon früh hat sich gezeigt, dass eine der größten Schwierigkeiten die „richtige“ Attribuierung der Dokumente im System ist.

So wird ein Dokument aus Sicht des jeweiligen Fachbereichs unterschiedlich bewertet und entsprechend unterschiedlich abgelegt (z.B. Foto einer Hotelrechnung als Dokumentart Foto, Rechnung oder Reisekostenabrechnung).

Um dies zu verhindern sind zum einen eindeutige Regelungen erforderlich, mit denen Mitarbeiter diese Merkmale einheitlich vergeben können. Zum anderen müssen die Anwender entsprechend geschult werden, damit der Umgang mit Dokumenten erleichtert wird.

## CONTENT DELIVERY 2018

### HÜDEN BEI DER DOKUMENTABLAGE – WANN LEGE ICH DOKUMENTE AB?

Immer wieder kommt die Frage auf: „Wann lege ich das Dokument ab? Das wird aber noch verändert!“

Auch hier ist eine eindeutige Antwort nur schwer zu geben und für den Anwender meist nicht befriedigend.

Aus Anwendersicht sollten die abgelegten Dokumente „fertig“ sein, um Kollegen keine falschen Informationen zu liefern. Aus unternehmerischer Sicht sollten Dokumente jederzeit abgelegt werden, um z.B. im Krankheitsfall eines Mitarbeiters darauf zugreifen zu können.

Teilweise kann das mit technischen Möglichkeiten vereinfacht werden (Status am Objekt), jedoch sind auch hier Vorgaben und Beispiele bei Schulungen hilfreich.

## CONTENT DELIVERY 2018

### WIE SUCHE ICH?

Auch bei der Suche entstehen Schwierigkeiten, da bei zu „unscharfer Suche“ zu viele Ergebnisse und Treffer angezeigt werden, bei zu detaillierter Suche werden oft zu wenige oder keine Treffer erzielt. Herkömmliche Systeme sind dabei meist im Vorteil, da sie weniger Informationen zu einem Objekt bereitstellen (Ordnerstruktur und Dateinamen) und vermeintlich übersichtlicher sind.

Auch hier sind Schulungen zur richtigen Verwendung der Suche erforderlich, da ohne Kenntnisse zur Funktionsweise des DMS die Suchanfragen meist schlecht formuliert werden.

Bisweilen kann diese Schwierigkeit nur mit Schulungen der Mitarbeiter minimiert werden.

In diesen Schulungen werden dann vor allem die Ablagestrukturen vermittelt und die Möglichkeiten bei der Suchmethodik aufgezeigt und geübt.

**Erfahrungsgemäß wird das DMS erst bei erfolgreicher Recherche vom Anwender akzeptiert!**

## NUTZEN FÜR DIE SERVICEORGANISATION

## CONTENT DELIVERY 2018

### SCHLAGWÖRTER: DMS SPART ZEIT

Vielfach ist auf dem Homepages der DMS Anbieter zu finden, dass ein DMS Zeit und Geld spart, auf Grund eines schnellen Suchergebnisses.

Aus eigener Erfahrung würde ich dem nur bedingt zustimmen.

Eine Zeitersparnis bei der Suche und Recherche ist sicher vorhanden, jedoch wird meist der Mehraufwand bei der Ablage von Dokumenten nicht betrachtet.

Da sich der Großteil der Verwendung in einem DMS bei einer Serviceorganisation allerdings der Suche nach Informationen widmet, in diesem Zusammenhang die Zeitersparnis offenkundlich.

## CONTENT DELIVERY 2018

### GRÖßTER NUTZEN FÜR EINE SERVICEORGANISATION

Der mit Abstand größte Nutzen für eine Serviceorganisation ergibt sich aber erst im Zusammenhang mit mehreren Aufträgen zu einer Maschine oder Anlage.

So kann hier beispielsweise durch eine Sortierung nach Aufträgen und Datum ein „Lebenslauf“ einer Maschine mit allen Vorgängen generiert werden.

So sind bei Störungen bereits ergriffene Maßnahmen übersichtlich abrufbar und helfen dem Mitarbeiter bei einer schnelleren Lösungsfindung.

Die Lösungsfindung kann dabei ebenso bei vergleichbaren Vorgängen recherchiert werden und unterstützt somit für eine schnellere Hilfe dem Kunden gegenüber.



DANKE FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT