

Portallösung bei DIEFFENBACHER garantiert unkomplizierte Identifikation von Ersatzteilen

Ausgangssituation und Herausforderung

Die DIEFFENBACHER GMBH, Eppingen ist ein international führender Hersteller von Pressensystemen und kompletten Produktionsanlagen für die Holzwerkstoff-, Composites- und Recyclingindustrie mit über 145-jähriger Tradition. Die Ersatzteilbestellung des unabhängigen Familienunternehmens erfolgte in der Vergangenheit mittels unübersichtlicher und nicht mehr aktueller Software-Tools. Prozesse, die zu diesen Katalogen und Daten führten, waren kompliziert und umständlich: wenig Integration, hohe Redundanzen und viel manuelle Arbeit.

Zielsetzung

Um die Digitalisierungsprozesse im Unternehmen weiter voran zu treiben und Kundenerwartungen gerecht zu werden, plante DIEFFENBACHER die Einführung eines elektronischen und technischen Informationssystems für Kunden, Servicetechniker und die Abteilung Service mit dem Schwerpunkt Ersatzteilkatalog. Zielsetzung war es, eine schnelle und unkomplizierte Identifikation der richtigen Ersatzteile zu garantieren und damit Anfragen und Bestellungen via Warenkorb-Funktionalität an die zuständigen Stellen zu übermitteln.

Herangehensweise und Problemlösung

Für die Realisierung der Zielsetzung beauftragte DIEFFENBACHER die EURODOK GmbH. Der Heppenheimer Spezialist für Technische Dokumentation und Wissensmanagement bittet dazu die von door2solution software gmbh, Wien, angebotene Standard-Softwarelösung des interaktiven Ersatzteilkatalogs door2parts ein. Dabei können Informationen ergänzt und Änderungen von Benennungen vorgenommen werden.

Ergebnis

Die Einbindung von Dokumenten inklusive Volltextsuche in das DIEFFENBACHER Serviceportal erleichtert und garantiert Kunden und Servicetechniker das schnelle Auffinden der passenden Informationen. Integrierte Hotspots (Interaktion zwischen Bild und Stückliste), unterstützen die Nutzer bei der Auswahl der richtigen Teile. Die Maschinen und Anlagen können dabei einen oder mehreren Kunden zugeordnet werden. Dadurch lassen sich Sichtbarkeiten auf internationaler Ebene effizient und übersichtlich abbilden. Unterschiedlichen Nutzergruppen werden so unterschiedliche Rechte eingeräumt.

Fazit

Sascha Köstel, Projektleiter, fasst zusammen: „Das Projekt wurde 2016 gestartet, wobei unser Ziel erreicht werden konnte, rechtzeitig zur LIGNA Messe erste Ergebnisse präsentieren zu können. Seit dem umfassenden GoLive des Projektes zeichnet sich das Serviceportal von DIEFFENBACHER als optimale Unterstützung im operativen Geschäft für unsere Kunden und Servicetechniker aus. Die Nutzer zeigen sich begeistert von der Umsetzung und unkomplizierten Handhabung der realisierten Lösung.“