

› **Volldigitaler Full Service bei der PWB GmbH**

# Success Story

## Volldigitaler Full Service bei der PWB GmbH

Mit dem Ziel, ihren Kundendienst vollumfänglich zu digitalisieren, suchte die Pfister Waagen Bilanciai (PWB) GmbH nach Unterstützung durch Kontron. Auch wenn das bisherige Windows-basierte Kundendienstmodul der PWB GmbH bereits die grundlegenden Voraussetzungen und Funktionen erfüllte, wurden die Möglichkeiten der Digitalisierung bis dato nicht vollständig ausgeschöpft.

Mit der Einführung des Moduls Workforce aus dem Kontron susietec® Toolset gelang es im Zuge des Projektes den Kundendienstprozess durch innovative Werkzeuge zu modernisieren und so den Weg einem digitalen Full Service Management zu ebneten.

### Projekt

- › Vollumfängliche Digitalisierung des Kundendienstprozesses

### Plattformen

- › Workforce®

### Service

- › Consulting
- › Customizing
- › Agile Produktentwicklung
- › Hosting SaaS
- › Service und Support

### Herausforderung

- › Ablösung des seit zehn Jahren bestehenden Windows-basierten Kundendienstmoduls
- › Digitale Abbildung aller Prozesse im Serviceumfeld
- › Ersetzen der papierbasierten Abläufe durch digital geführte Prozesse mit dem Ziel der
- › Reduzierung der Arbeitszeiten und Erhöhung der Effizienz

### Lösung

- › Digitales Erfassen und Verwalten der Fahrt-, Arbeits- sowie Pausenzeiten am Einsatzort
- › Vermittlung relevanter Informationen zur Routenplanung über mobiles Endgerät
- › Unmittelbare Weitergabe des digitalen Kundendienstberichtes an den Innendienst
- › Prognostizierbare Wartungszyklen durch digitales Betriebstagebuch

### Ergebnis

- › Hochmoderne Werkzeuge und Tools für eine durchgängig digitale Disposition im Kundendienst
- › Lückenlose Aufzeichnung und Bearbeitung des Kundendienstvorganges durch digitale Datenerfassung
- › Transparenter Geschäftsprozess durch aktuelle Daten und zeitnahe Rückmeldungen



” Mit der Einführung von Workforce gelingt es, eine durchgängig digitale Disposition im Kundendienst der PWB GmbH zu realisieren. ”

## Technische Details des Projektes

Das Ziel des Projektes lag darin, eine durchgängig digitale Disposition im Kundendienst der PWB GmbH zu realisieren und so den Kundendienstprozess deutlich zu optimieren. Mit der Einführung von Workforce als Ablöse des bisherigen Kundendienstmoduls wurden die bereits vorhandenen Funktionen um zusätzlich erforderliche und längst überfällige Features erweitert. So mussten elektronische Formulare, Protokolle und Dokumentationen zu den digitalen Berichten bis dato in Papierform verarbeitet werden. Daraus ergab sich für einzelne Prozessschritte wie Vorbereitung, Verteilung, Versand, Zuordnung und Digitalisierung sowie Archivierung nicht nur ein hoher Zeit-, sondern ebenso hoher Kostenaufwand.

Mit Workforce erhalten die Innen- und Außendienstmitarbeiter unmittelbaren Zugriff auf hochmoderne Werkzeuge und Tools: Unter Berücksichtigung einer Techniker-Qualifikationsmatrix, einer routenoptimierten Fahrtzone sowie der notwendigen Materialien für den zu planenden Einsatz gelingt es so, einen volldigitalisierten Kundendienst zu ermöglichen.

## Customer Benefits

Für eine lückenlose Aufzeichnung und Bearbeitung des Kundendienstvorganges ist das digitale Erfassen aller relevanten Kundendienstunterlagen erforderlich. Über ein Tablet behalten die Techniker der PWB GmbH alle wichtigen Dokumente (einschließlich eichrechtlicher Unterlagen), die Routenplanung sowie den geographische Waagen-Standort im Überblick. Darüber hinaus wird das eingesetzte Material in die Warenwirtschaft aufgenommen, mögliche buchhalterische Unterlagen werden integriert und sämtliche Fahrt-, Arbeits- sowie Pausenzeiten erfasst.

Nach digitaler Signatur des Kunden erfolgt die Übermittlung des Kundendienstberichtes an den Innendienst. Dabei werden alle relevanten Dokumente übergeben und archiviert. Sobald der interne Datentransfer abgeschlossen ist, erhält der Kunde einen detaillierten Servicebericht.

Im weiteren Projektabschnitt ging es darum, die generierten Daten (KPIs) im Sinne einer weiteren IOT-Geräte-Anbindung über ein Netzwerk für ein möglichst störungsfreies Produktionssystem bereitzustellen. Für den Kunden entsteht dabei ein klarer Mehrwert hinsichtlich des Themas „TPM“ (Total Productive Maintenance): Über ein digitales Betriebstagebuch erhält der Kunde Einblick in die prognostizierbaren Wartungszyklen.

## Kontakt

Kontron Technologies GmbH  
Industriezeile 35  
A-4020 Linz  
T: +43 732 941 670  
info@susietec.com

## Spannende Kennzahlen aus Kundensicht

- Rund 8.000 Kunden
- Rund 15.000 Waagen Systeme in Service/ Wartung
- Rund 100 Inbetriebnahmen von Großwaagen (Projekten)
- Jährlich mehr als 500 amtliche Eichungen pro Jahr

## Über Pfister Waagen Bilanciai (PWB) GmbH

Als Teil der weltweit tätigen italienischen Wägetechnikgruppe Società Cooperativa Bilanciai bietet die Pfister Waagen Bilanciai GmbH vollelektronische Wägesysteme in sämtlichen Produktbereichen der eichfähigen Industriewaagen an.

Mit Kompetenz und langjähriger Erfahrung in der industriellen Wägetechnologie unterstützt das Traditionsunternehmen bei der Auswahl des optimalen Wägesystems. Unter dem Motto „Präzision auf ganzer Strecke“ realisierte die PWV GmbH seit 1984 mehr als 78.000 Anlagen.

Mehr Informationen finden Sie hier:

[www.pfister-waagen.de](http://www.pfister-waagen.de)

## Über susietec®

Wir verstehen die digitale Transformation als ganzheitlichen Ansatz. Mit dem susietec® Toolset unterstützen wir Unternehmen, die Potenziale des IoT und der Digitalisierung zu erkennen: Die Kombination aus Software, Hardware und Know-how ermöglicht funktionelle und smarte Lösungen für Ausrüster, Zulieferer und Hersteller. So gelingt es uns, Veränderungen zielgerichtet und effektiv umzusetzen – mit dem Ziel, die Digitalisierung nachhaltig voranzutreiben.

susietec®-Lösungen können nicht nur in einer bestehenden Umgebung eingesetzt werden, sondern auch als Basis für die Neuentwicklung von Maschinen, Geräten oder Produktionsanlagen dienen.

Im Verbund der Kontron Unternehmen helfen wir Ihnen mit unseren Erfahrungswerten aus zahlreichen Digitalisierungsprojekten, die entscheidenden Schritte in Richtung digitaler Transformation zu gehen.

Mehr Informationen finden Sie unter:

[www.susietec.com](http://www.susietec.com)