

- › **Cloudbasiertes Kundenportal für die Projektkommunikation**

Success Story

Cloudbasiertes Kundenportal für die Projektkommunikation von RAMPF Production Systems

Intuitiv, zeitsparend, agil – Für die langfristige Zusammenarbeit mit internationalen Industriekunden ist eine effektive, standortunabhängige Kundenkommunikation eine Grundvoraussetzung. Unter dem Anspruch, Innovationen für den weltweiten Kundenservice zu erlauben, erfolgte im Rahmen des Projektes mit RAMPF Production Systems die Einführung eines modernen Kundenportals. "Project Cockpit" bietet eine cloudbasierte, intuitive Lösung, die RAMPF Production Systems einen wesentlichen Wettbewerbsvorteil verschafft.



Projekt

- › Einführung eines modernen Kundenportals für das Projektmanagement von Misch- und Dosieranlagen

Plattformen

- › EquipmentCloud®
- › Oracle Cloud Infrastructure (OCI)

Service

- › Workshop zur Einführung
- › Service und Support
- › Agile Produktentwicklung

Heruasforderung

- › Vielzahl an kundenspezifischen Anpassungen
- › Strukturierung und Aufsetzen der Projekthierarchien
- › Nahtlose Migration der bestehenden Lösung

Lösung

- › Erstellen eines Kundenportals zur Kommunikation und Dokumentation von Projekten
- › Automatisierung der Dokumentenintegration per integrierter Schnittstelle (API)

Ergebnis

- › Abwicklung von 99 Prozent der Projektkommunikation über die Cloudlösung
- › Funktionsübergreifende Zeitersparnis und Effizienzsteigerung
- › Optimierung des Kundenservices

” 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 reduzieren.. ”



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

Technische Details des Projektes

Die Zusammenarbeit mit RAMPF Production Systems zielte einerseits auf die Steigerung der Kundenzufriedenheit, andererseits auf der Optimierung interner Prozesse ab. Dazu zählten u.a. das Kanalisieren relevanter und aktueller Informationen zum Projekt, das Einholen von Kundenfeedback sowie das effizientere Gestalten der Arbeitsabläufe. Die involvierten Funktionsbereiche – von der Dokumentation und internen Verwaltung bis hin zum Kundenservice – sollten zudem an einem zentralen Ort Zugriff auf Vorgänge, Dokumentationen und Stammdaten erhalten. Die interaktiven Applikationen von "Project Cockpit" ermöglichten eine schnelle und einfache Integration in das Projektmanagement von RAMPF Production Systems. Eine Vielzahl an Branding-Funktionalitäten wie die Individualisierung durch Logos, Farbtöne oder Schriftarten, E-Mail-Vorlagen sowie Domainumleitungen sorgten dabei für einen hohen Wiedererkennungswert beim Endkunden.

Mittels verfügbarer Schnittstellen (Restful APIs) zur automatisierten und rollierenden Datenintegration sowie der Erweiterung der Dokumentations-App (eDocs) um die Unterstützung von HTML-Files konnten nicht nur neue, sondern auch Bestandsprojekte in das Kundenportal überführt werden. System-Updates der darunterliegenden Oracle Cloud (OCI) garantierten darüber hinaus wichtige Verbesserungen in der Performance der Cloudlösung.

Customer Benefits

Die Einführung des cloudbasierten Kundenportals "Project Cockpit" sorgte auf verschiedene Weise für eine optimierte Endkundenkommunikation von RAMPF Production Systems: Durch die Dokumenten- (eDocs) und Stammdatenverwaltung (EquipmentHub) sowie die OpenIssues App zur Orchestrierung von offenen Aufgaben können bestehende Excelformulare ersetzt und an einem zentralen Ort – dem Kundenportal – gebündelt werden. Mittels der Workflows App zur Prozessoptimierung und Meilensteinplanung bleiben alle internen und externen Beteiligten immer auf dem aktuellen Stand, können sich gegenseitig Aufgaben zuweisen und anhand der integrierten Checklisten Schritt für Schritt abarbeiten.

Ein Dashboard mit dynamischen Widgets verbessert zusätzlich die Nutzerfreundlichkeit und macht Änderungen von Dokumenten, offenen Aufgaben oder anstehenden Terminen der über 1000 integrierten Instanzen auf einen Blick sichtbar. Automatische E-Mail-Benachrichtigungen ermöglichen den Projektverantwortlichen zu jeder Zeit transparente Einblicke in die laufenden Arbeitsprozesse. So profitiert das gesamte Team von der funktionsübergreifenden Zeitersparnis sowie der erhöhten Effizienz, die durch einen digitalen Kundenservice geschaffen werden.

Spannende Kennzahlen aus Kundensicht

- Verfügbarkeit von weltweit über 100 Anlagentypen und 1.000 Instanzen im „Project Cockpit“
- Umsetzung von 75 Feature Requests in 1,5 Jahren (Quote von 56 Prozent)
- Digitalisierung von 50 Prozent der Excel-Listen
- Erfolgreiche Verwendung durch 2/3 der internationalen Kunden

Über RAMPF Production Systems GmbH & Co. KG

Als weltweit führender Anbieter entwickelt RAMPF Production Systems innovative Anlagen für die Verarbeitung von reaktiven Kunststoffsystemen. Die Kernkompetenz des Unternehmens mit Sitz in Zimmern o. R. liegt dabei in der Misch- und Dosiertechnik. Darüber hinaus bietet RAMPF Production Systems projektspezifische Automatisierungskonzepte mit Wärmebehandlung, Technologien der Montage- und Fügetechnik sowie Lösungen für die Logistik und Qualitätssicherung an. Unter dem Anspruch, den gesamten Produktionsprozess seiner Kunden abzubilden, realisiert RAMPF Production Systems nicht nur kundenspezifischen Lösungen zur Oberflächenaktivierung und Absicherung, sondern produziert auch Prototypen und Kleinserien.

Mehr Informationen finden Sie unter:

www.rampf-group.com

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

Kontakt

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