

Intuitiv, zeitsparend, agil: cloudbasiertes Kundenportal EquipmentCloud® für die Projektkommunikation



„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



EquipmentCloud®

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

Plattform:
EquipmentCloud®, Oracle Cloud
Infrastructure (OCI)

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

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



Herausforderung

- Eine Vielzahl an kunden-spezifischen Anpassungen (Branding)
- Strukturierung und Aufsetzen der Projekthierarchien
- Nahtlose Migration der bestehenden Portallösung



Lösung

- Kundenportal zur Kommunikation und Dokumentation von Projekten
- Automatisierte Dokumentenintegration per integrierter Schnittstelle (API)



Ergebnis

- 99 % der Projektkommunikation über die Cloudlösung
- Funktionsübergreifende Zeitersparnis und Effizienzsteigerung
- Verbesserter Kundenservice

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

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

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 sicherzustellen?

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 Digitalisierungslösung 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, die einen sofortigen Start ermöglichten.

Komplette Individualisierung und Integration der gesamten Projektdokumentation

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 EquipmentCloud®, u.a. die Individualisierung durch Titel, Bilder und Logos, Farbtöne, Schriftarten, eine Selbstregistrierungs- und Verwaltungsfunktion von neuen Nutzer*innen, Datenschutzbestimmungen, E-Mail-Vorlagen sowie eine Feedback- und Domainumleitung. Kunden konnten sich selbstständig am neuen Kundenportal anmelden und RAMPF-Mitarbeiter*innen die Nutzer*innen den jeweiligen Projekten und Hierarchien zuweisen.

Der Umgang mit dem Kundenportal sollte für Kolleg*innen 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 Rechtekmanagement 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.

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 Portallösung 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 des Dokumentations-Moduls (eDocs) um die Unterstützung von HTML-Files. Außerdem wurden wichtige Performance-Verbesserungen durch System-Updates der darunterliegenden Oracle Cloud Infrastructure (OCI) umgesetzt.

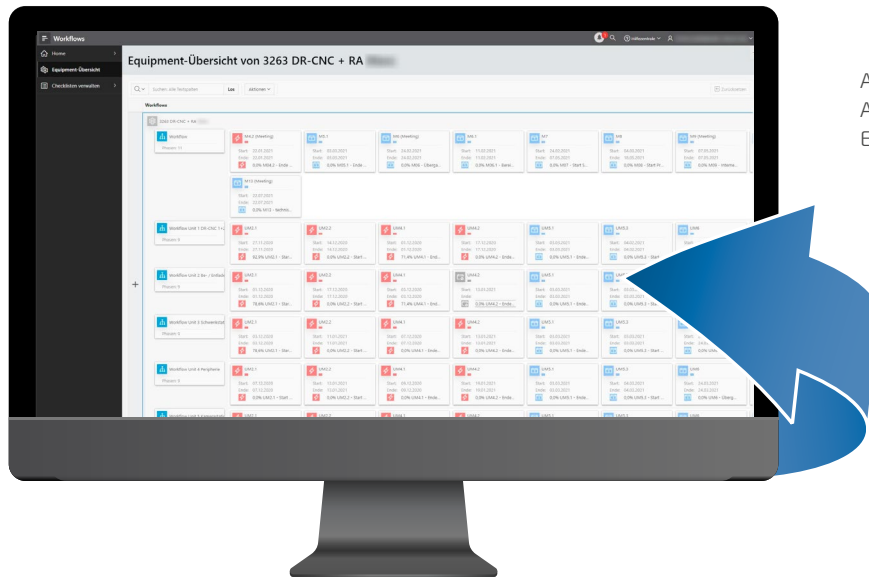


Abbildung:
Ansicht Workflows –
Equipment-Übersicht

EquipmentCloud® – Der Allrounder für die Kunden- und Projektkommunikation

Durch die Dokumentenverwaltung (eDocs), Stammdatenverwaltung (EquipmentHub) inklusive Journal und das OpenIssues-Modul zur Orchestrierung von offenen Aufgaben konnte bereits eine Vielzahl von bestehenden Excel-formularen ersetzt und im 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 das Workflows-Modul, das 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 1.000 integrierten Instanzen sind auf einen Blick sichtbar. Automatische Benachrichtigungen per E-Mail durch Abonnieren oder Zuweisen von verantwortlichen Personen ermöglichen es den Projektverantwortlichen (Inbetriebnehmer*innen oder Techniker*innen), 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 Kolleg*innen 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 Partner und der Digitalisierungslösung EquipmentCloud® ist somit die Basis für einen digitalen Kundenservice geschaffen.

Projekterfolg in Zahlen



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

Über Kontron AIS GmbH

Wir setzen den Benchmark in industrieller Software – seit über 30 Jahren und mit einem erfahrenen Team von mehr als 200 Mitarbeiter*innen. Unsere bewährten Software-Produkte und individuellen Digitalisierungslösungen ermöglichen es Maschinen- und Anlagenbauern sowie Fabrikbetreibern neue Wege in der Automatisierung zu gehen, um sich so langfristig Wettbewerbsvorteile zu sichern. Gemeinsam mit unseren Kunden implementieren wir weltweit und branchenübergreifend intelligente Digitalisierungsstrategien und -lösungen für die smarte Fertigung von morgen.

Als Tochterunternehmen der Kontron AG bieten wir integrierte, ganzheitliche IoT-Konzepte bestehend aus Hardware und Software sowie dank eines globalen Netzwerkes weltweite Projektbetreuung, Service und Support.

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