



INTEGRATION DES KATALOG-TOOLS VON TID INS INNOSOFT-SYSTEM BRINGT MEHRWERT

Alle Teile auf einen Klick

Die Firma TID Informatik GmbH aus Inning am Ammersee und das Dortmunder Softwarehaus Innosoft GmbH arbeiten schon seit vielen Jahren in der Initiative „Service Excellence“ zusammen. Das Ergebnis des aktuellen gemeinsamen Projekts, eine Standard-schnittstelle zwischen dem CATALOGcreator® von TID und dem Mobilien Außendienst von Innosoft, wird gerade mit großem Erfolg bei der Mosca GmbH aus Waldbrunn eingesetzt.

Der Verpackungsspezialist Mosca GmbH, Weltmarktführer in Teilbereichen der Umreifungstechnik, ist mit 18 Niederlassungen global aufgestellt und hat im Jahre 2018 insgesamt 2.844 Maschinen produziert. Wie für alle Maschinenbauer ist der Service bei Mosca überaus wichtig, mehr als 180 Servicetechniker und 20 Vertretungen bei weltweit etwa 1.000 Mitarbeitern sprechen eine eindeutige Sprache. In Deutschland arbeiten 44 Mitarbeiter im technischen Service bei Mosca, der zentral vom Hauptsitz in Waldbrunn koordiniert wird, neben 38 Technikern auch 13 Leute im Innendienst, davon drei Disponenten.

Um die Abläufe im deutschlandweiten Servicenetzwerk möglichst transparent und effizient zu gestalten, vertrauen die Verantwortlichen beim Hersteller halb- und vollautomatischer Hochgeschwindigkeits-Umreifungsmaschinen und Palettenpackpressen bereits seit etwa 20 Jahren auf die Softwarelösungen von Innosoft. Nicht nur der digitale Servicebericht und das Ticketsystem sind feste Bestandteile im täglichen Geschäft des After-Sales-Service von Mosca. Auch im seit zwei Jahren umgesetzten „ONE Service“-Konzept, das für

Mosca-Kunden weltweit eine einheitliche Service-Qualität gewährleistet, ist die Software ein wichtiger Stützpfiler, etwa bei den präventiven Wartungen, welche die maximale Leistungsfähigkeit der Maschinen sichern.

Gregor Karmowski, Leiter der KVP-Projekt-Abteilung bei Mosca, kümmert sich schon seit seinem Eintritt in die Firma im Jahre 2008 als Leiter für strategische Vertriebsentwicklung und -controlling um die stetige Weiterentwicklung und den stufenweisen Rollout des modular aufgebauten Servicemanagementsystems. Er ist von den Qualitäten der Software überzeugt, weil man „an vielen Stellen das Know-how und das Verständnis für die Bedürfnisse des Service [spürt], das die Entwickler in die Lösungen haben einfließen lassen.“

Gregor Karmowski war es denn auch, der 2017 beim Jubiläums-cDAY von TID Informatik in der Münchener Allianz Arena die Idee entwickelte, die nun so erfolgreich in die Tat umgesetzt wurde. Die Präsentation zur Service Excellence-Initiative weckte nicht nur sein Interesse, den CATALOGcreator® von TID, eine browserbasierte Standardsoftware für elektronische Ersatz-

Über Mosca

Die Mosca GmbH ist Systemlieferant, Entwickler und Hersteller von qualitativ hochwertigen Umreifungsmaschinen, Umreifungsbändern und Transportgutsicherungssystemen in professionellen und industriellen Anwendungen. Das Maschinenangebot reicht von Universalgeräten mit breitem Einsatzspektrum bis zu vollautomatischen Hochleistungsmaschinen, die sich in jede übergeordnete Automatisierungslinie einbinden lassen.

teilkataloge und Service-Informationssysteme, bei Mosca einzusetzen, sondern diesen auch über eine neue Standard-Schnittstelle fest in die von den Technikern genutzte Software von Innosoft zu integrieren.

Bei dem im Jahre 1966 gegründeten Unternehmen gibt es zu jeder Maschine einen eigenen elektronischen Ersatzteilkatalog, aus dem die Servicetechniker vor dem Projekt die entsprechenden Teile identifizierten. Aufgrund vieler ähnlicher, aber nicht identischer Teile, gestaltete sich die Suche oft jedoch äußerst komplex. Um nun die innovative Ersatzteilkatalog-Lösung von TID mit allen praktischen Features nutzen zu können, mussten zunächst die alten Kataloge inklusive der dazugehörigen Dokumente migriert werden, was bei über 70.000 Maschinen und somit auch Katalogen einen erheblichen Aufwand bedeutete. Doch der hat sich gelohnt, mit den aus dem Altsystem übernom-

menen Daten lassen sich neue Kataloge heute mit der TID-Software vollautomatisch erstellen.

Die Idee, den CATALOGcreator® über eine Schnittstelle fest ins Innosoft-System einzubinden, kam von Karmowski, denn „so wird eine tiefe Integration des elektronischen Katalogs in das Softwaresystem von Innosoft geschaffen, die von uns von großem Nutzen ist.“ Beim Kick-off-Termin mit den Projektverantwortlichen von Mosca, TID und Innosoft, war schnell klar, dass es keine individuelle, sondern eine Standardlösung sein sollte, um zukünftige Updatefähigkeit und konsistente und sichere Datenpflege zu gewährleisten. „Durch die Integration der Schnittstelle in den Standard unserer Software können wir allen Kunden, die vor ähnlichen Herausforderungen stehen, diese Integration anbieten“, schwärmt TID-Geschäftsführer Robert Schäfer. „Aus Erfahrung wissen wir, dass diese Schnittstelle für die meisten unserer Kunden von großem Interesse ist.“ Seit einem Jahr ist die kombinierte Lö-

sung nun im Livebetrieb, und die Resonanz von Seiten der Benutzer ist durchweg positiv. Umständliche Suchen nach den passenden Teilen gehören der Vergangenheit an, die Servicetechniker können nun während der Bearbeitung in den digitalen Servicereports per Knopfdruck direkt in den passenden Teilekatalog springen, also aus einem Maschinendatensatz über einen Klick auf den Button die Ersatzteile der jeweiligen Maschine samt dazugehörigen Bildern, Zeichnungen und weiteren hilfreichen Informationen aufrufen sowie sich zudem beispielsweise Stücklisten und andere Teile anzeigen lassen.

Warenkorb erstellen und per Klick in den Servicereport übertragen

Insgesamt stehen mittlerweile vier Buttons zur Verfügung. So kann im Bereich Material für jeden Artikel das entsprechende Gegenstück aufgerufen und ein eventuell benötigtes Ersatzteil direkt für Nachbestellungen gebucht werden. Der Techniker kann sich im Katalog bequem einen Warenkorb zu-

sammenstellen und diesen per Mausklick in den Servicereport übertragen. Der neu hinzugekommene vierte Button unterstützt die Techniker bei der Angebotserstellung, darüber lassen sich etwa bei einem Wartungsangebot ganz einfach die auszutauschenden Artikel in das Angebot einfügen.

Die große Akzeptanz von Seiten der Techniker, die bereits seit Anfang 2019 von den Vorteilen profitieren, bequem direkt per simplem Mausklick aus dem Servicebericht in den Teilekatalog samt Informationssystem und wieder zurück zu springen, hat die Verantwortlichen bei Mosca GmbH überzeugt. Daher ist für die nahe Zukunft auch der Rollout in den Tochtergesellschaften im Ausland geplant. Mosca ist neben Europa und Amerika auch im asiatischen Raum stark vertreten. Neben den Standorten in Australien, Frankreich, Polen und Spanien wird das Servicemanagementsystem von Innosoft auch in unter anderem Malaysia, Singapur, Thailand, Indonesien, China und Japan eingesetzt.