

## rostselmash REPORT

### Informationsportal Technischer Service

Rostselmash möchte mit strengen Anforderungen an sich selbst und seine Partner eine hohe Zufriedenheit und Bindung seiner Kunden erreichen. In diesem Zusammenhang unterstützt das Unternehmen seine Regionalvertretungen mit Instrumenten, die es ermöglichen, schnell auf die Anforderungen von Kunden zu reagieren. Eines dieser Tools ist das elektronische Informationssystem „Technischer Service“, das von Rostselmash zusammen mit führenden IT-Firmen entwickelt wurde.

Was das Informationssystem „Technischer Service Rostselmash“ ist, wie die Einführung verläuft und welche Änderungen das elektronische System für das Service-Angebot des Unternehmens und die Arbeit der Händlerzentren bringt, berichtet der Leiter des Projekts Sergej Tkatchev.

**- Sergej, die moderne Informationstechnologie „dringt“ aktiv in das Leben von Rostselmash ein, auch in die Beziehung mit den Händlern. Erzählen Sie vom Projekt „Technischer Service“. Welche Ziele sollen damit erreicht werden?**

- Wir haben mit dem Aufbau eines Service Informationssystems begonnen, das sowohl von Rostselmash selbst als auch von unseren Händlern verwendet werden soll. Das Hauptziel des Projekts ist die Steigerung der Kundenzufriedenheit und der Kundenzahl. Dieses Ziel wird erreicht durch eine stärkere Verantwortung der Service-Zentren, eine höhere Transparenz der Serviceabläufe bei den Partnern sowie einen besseren und schnelleren Informationsfluss. Rostselmash wird schneller über durchgeführte Reparaturen informiert und unsere Händler werden schneller Antworten auf ihre Fragen erhalten. Durch das elektronische Informationssystem wird der Kommunikationsbedarf über Telefon und E-Mail verringert.

Der „Technische Service“ beinhaltet ein Ersatzteilkatalogsystem mit Service-Dokumentation sowie ein System für Registrierung, Erfassung und Bearbeitung von Service-Aufträgen - darunter Aufträge für Reparatur und Ersatzteile.

Mit dem elektronischen Ersatzteilkatalog wird - wie auch auf Papier - jede notwendige Information bereitgestellt: Maschinen und Baugruppen mit zugehörigen Ersatzteillisten und Zeichnungen. Zu den Vorteilen des elektronischen Katalogs gehören: Schnelle Suche und eindeutige Identifikation benötigter Teile, erheblich mehr Informationen und schnellere Aktualisierung als konventionell. Das wichtigste ist, dass jede Maschine individuell identifiziert werden kann. Dies geschieht über die Artikelnummer der Maschine. Es werden jeweils genau die zur jeweiligen Maschine gehörigen Daten angezeigt und zwar mit Berücksichtigung baulicher Veränderungen. Insbesondere diese Möglichkeit der maschinenspezifischen Anzeige von Stücklisten, Zeichnungen und maschinenindividueller baulicher Veränderungen war ein Hauptziel bei der Implementierung des elektronischen Katalogsystems.

Was den Block „Service-Dokumentation“ angeht, so enthält er beispielsweise Handbücher zu den einzelnen Mähdreschern. Alle Informationen sind klar strukturiert und hierarchisch geordnet. So können i.d.R. auch die Fahrer von Traktoren und Mähdreschern einfach abschätzen, wo der Schaden liegt. Funktioniert beispielsweise der Motor nicht, funktioniert auch die Beleuchtung nicht. Über dieses Schlüsselwort wird das Dokument ausgewählt, das über den allgemeinen Systemaufbau hinaus detailliert beschreibt, wo sich die Elemente befinden und wie sie zusammenspielen. Falls es spezielle Arbeitsgänge der Einstellung und Regelung gibt, werden diese ebenfalls angegeben.

**- Für wen ist das System „Technische Service“ in erster Linie ausgelegt und welche Anforderungen wird es an seine Nutzer stellen?**

- Das Projekt ist vor allem für die Spezialisten der Service-Zentren ausgelegt, die eine Basisschulung für das Rostselmash System „Technischer Service“ erhalten haben. Es soll die Identifikation und

Bestellung von Ersatzteilen bei Wartung und Reparatur der Maschinen grundlegend erleichtern. Auf der anderen Seite erfordert die Arbeit in einer einheitlichen Informationsumgebung die Einhaltung bestimmter Regeln und bedingt damit eine höhere Verantwortung der Nutzer, vor allem in Bezug auf die Fristen für die Datenbankeingabe von Informationen. Zudem müssen Informationen zu Störungen eindeutig angegeben werden. Ein Eintrag vom Typ „Der Mähdrescher funktioniert nicht“ ist nutzlos. Es sind genauere Angaben zu Art und Ort der Störung erforderlich. Deshalb werden bei der Beschreibung der Störungen bzw. Ausfälle Anweisungen, eine Störungsklassifikation und detaillierte Informationen zu Arbeitswerten und Preisen, mit denen diese Arbeiten berechnet werden, erstellt. Genauso bei der Bestellung von Ersatzteilen. Die Händler verfügen somit über ein perfektes Tool, um benötigte Teile schnell zu identifizieren und zu bestellen.

**- In der Beurteilung Ihres „Technischen Service Systems“ wird oft das Wort „einzigartig“ verwendet. Worin besteht die Einzigartigkeit und mit welchen Partnern arbeitet Rostselmash zusammen, um ein solches System zu erstellen und einzuführen?**

- Ähnliche Systeme gibt es selbstverständlich bereits. Schon bei der Vorbereitung des Projekts haben wir uns ähnliche Service Systeme bekannter Maschinenbauunternehmen angesehen: Avtovaz, BMW, CLAAS, Caterpillar. Die Einzigartigkeit des Systems von Rostselmash besteht kurz gesagt in der Integrationstiefe, die es ermöglicht, die Kette von der Kundenansprache bis zur Reparatur des Produkts zu verfolgen.

Was die Technologiepartner angeht, die uns bei der Realisierung unseres Systems „Technischer Service“ unterstützt haben, so haben wir Firmen ausgewählt, die in ihrem Bereich führend sind. Dies ermöglicht uns eine schnelle Einführung und eine hohe Qualität des Systems. Wir wollten unbedingt eine Lösung höchster Qualität. Insbesondere deshalb haben wir als Partner bei der Umsetzung des Blocks „Garantie, Service, Ersatzteile“ das Unternehmen SAP gewählt. Teilweise wurde die Entscheidung auch dadurch beeinflusst, dass bei uns bereits viele SAP-Module eingeführt sind. Rostselmash arbeitet produktiv mit SAP in den Bereichen R/3 und CRM. Als unser Partner bei der Erstellung des Ersatzteilkatalogsystems haben wir uns für Docware entschieden. Diese kleine auf elektronische Ersatzteil- und Informationssysteme spezialisierte deutsche Firma kann eine beeindruckende Kundenliste aufweisen, darunter ein so renommierter Landmaschinenhersteller wie CLAAS.

**- Sergej, wie geht das Projekt voran und wann ist mit der Inbetriebnahme zu rechnen?**

- Ende des vergangenen Landwirtschaftsjahrs haben wir mit dem elektronischen Katalog begonnen. Wir haben die Basisschulung der Spezialisten durchgeführt, die mit der Erstellung des Systems betraut sind und haben mit der Implementierung begonnen. Das System steht grundsätzlich. Bei den Punkten, die uns klar sind, haben wir sofort mit der Einarbeitung begonnen. Das heißt, die Konfiguration und die unmittelbare Füllung des Katalogs gehen voran. Das System kann bereits zu Demonstrationszwecken herangezogen werden.

Was den zeitlichen Ablauf angeht, so planen wir bis Februar 2012 die Schulung der Händler und bis zur nächsten Erntezeit den produktiven Start des neuen Systems. Im Katalog wird das gesamte Produktspektrum an Mähdreschern, Traktoren und Futtererntemaschinen enthalten sein.

**Leo Cörrenzig, Vertreter von Docware (Deutschland) ist ein häufiger Gast bei Rostselmash. Bei einem seiner letzten Besuche baten wir ihn, uns seine Einschätzung dessen mitzuteilen, wie die Arbeit am Aufbau des elektronischen Ersatzteilkatalogs vorangeht.**

- Wir schätzen die Tatsache, dass sich das Unternehmen „Rostselmash“ für unsere Software entschieden hat und werden unser Möglichstes tun, um die Anforderungen des Auftraggebers zu erfüllen.

Die Erstellung des elektronischen Katalogs erfolgt zusammen mit den Spezialisten bei Rostselmash, die meiner Ansicht nach höchst professionell arbeiten. Die Zusammenarbeit mit uns ist harmonisch und hoch professionell. Die Kommunikation untereinander verläuft reibungslos. Ansonsten wäre eine Umsetzung eines solchen Projekts in einer so kurzen Zeit nicht möglich.



*Leo Cörrenzig (Projekt Manager, Docware) und  
Sergey Tkachev (Projekt Manager Rostselmash)*

Wir haben bereits die erste Etappe abgeschlossen, in der Fragen zum Prozessablauf (Datenquellen, Datenfluss), zum Aufbau des Datenmodells, zu Definition von Schnittstellen usw. geklärt wurden. Während meines zweiten Besuchs habe ich gesehen, welcher Arbeitsumfang bei Rostselmash geleistet wird. Die erreichten Ergebnisse sind eine gute Basis für die zukünftige Entwicklung. Ich denke, dass das System bereits bei meinem nächsten Besuch produktiv anlaufen kann.

Das System ist so ausgelegt, dass es intuitiv bedient werden kann. Wenn der Endnutzer mit dem Katalogsystem arbeitet, erhält er Anweisungen direkt aus dem System heraus.

Davon abgesehen endet für mich die Zusammenarbeit mit Rostselmash nicht mit der Inbetriebnahme des Systems. Docware wird Rostselmash auch weiterhin betreuen und dem Unternehmen bei allen technischen Fragen rund um das System zur Seite stehen und Lösungen erarbeiten.

Rostselmash ist unsere erste Erfahrung auf dem russischen Markt. Ich möchte besonders die hohe Professionalität der Spezialisten bei Rostselmash hervorheben, mit denen wir zusammen arbeiten. Ganz ehrlich, ich erlebe es zum ersten Mal in meiner langjährigen Projekterfahrung mit Kunden, dass sich unsere Ansprechpartner beim Kunden so schnell mit der Materie vertraut machen und gestellte Aufgaben so prompt lösen.