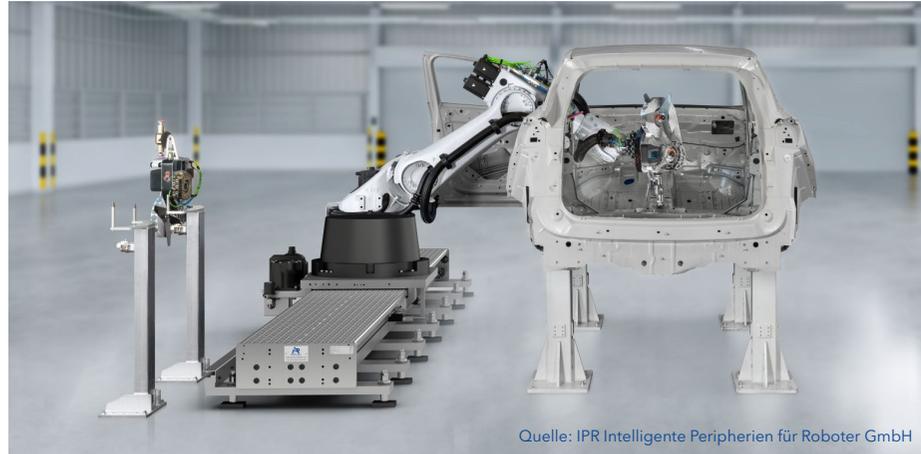


Mit DocuWare werden bei IPR die Prozesse optimiert. Nach dem erfolgreichen Einsatz im Rechnungswesen wurde das DMS im Bereich Auftragsbearbeitung und Arbeitsvorbereitung eingeführt, um die Abläufe in Montage, Lager und Vertrieb zu verbessern, die Durchlaufzeiten zu minimieren und die Verschwendungsarten wie etwa Mehrfacherfassungen zu eliminieren.



Stephan Ortwein, Montageleiter bei IPR Intelligente Peripherien für Roboter GmbH, Eppingen, sieht im DMS ein ideales Tool für die Prozessoptimierung:



„Früher war nicht einfach zu beantworten, wo sich ein Reparaturauftrag gerade befand. Heute schaue ich ins System und kann genau sagen, in welcher Abteilung ein Auftrag gerade bearbeitet wird. Der Workflow überwindet die Abteilungsgrenzen und macht den Prozess transparent. Die Durchlaufzeiten sind um bis zu 70 Prozent gesunken.“



Land:	Deutschland
Branche:	Maschinen- und Werkzeugbau
Plattform:	Cloud
Abteilung:	Rechnungswesen/ Buchhaltung, Vertrieb, Verwaltung, Montage, Geschäftsführung, Auftragserfassung, Arbeitsvorbereitung, Lager

Die IPR GmbH ist darauf spezialisiert, Industrieroboter mit speziellen Fahrachsen und vielen weiteren Komponenten an die Einsatzbedingungen der jeweiligen Branche anzupassen. Mit DocuWare hat das Unternehmen seine internen Prozesse deutlich beschleunigt.

Das international in Europa, Amerika und Asien tätige Unternehmen steuert wesentliche Komponenten bei, wenn es um den Einsatz von Robotern in unterschiedlichen Industriebranchen geht. Das Fachgebiet von IPR beginnt bei den Fahrachsen, auf denen sich die Roboter bewegen; diese können über hundert Meter lang sein. Auch bei den Greifarmen, den Endstücken der Roboter, liefert IPR passende „intelligente“ Lösungen für Branchen wie Gießtechnik, Medizintechnik oder Handhabungstechnik. Häufig ist IPR in gemeinsamen Projekten mit großen Maschinenbauunternehmen der Region zwischen Karlsruhe und Heilbronn aktiv, wo sich der Firmensitz befindet. Der über die Lieferung von Standardteilen hinausgehende Sonderbau ist eine große Stärke des mittelständischen Betriebs mit rund hundert Beschäftigten.

Universell einsetzbares Werkzeug

Da die kundenindividuellen Projekte das Hauptgeschäft des Unternehmens ausmachen, ist der Service rund um Montage, Neubau und

Reparaturen ein Kernprozess von IPR, für den Stephan Ortwein als Montageleiter verantwortlich ist. Als er diese Funktion im September 2023 übernahm, erkannte er kritische Punkte bei den Schnittstellen zwischen den Bereichen. DocuWare war bei IPR bereits in anderen Abteilungen wie Rechnungswesen und Buchhaltung im Einsatz. Stephan Ortwein sah die universelle Verwendbarkeit des DMS als Digitalisierungstool, das Aufgaben klar zuteilen kann. Gemeinsam mit seinem Team und dem Realisierungspartner entwarf er einen Workflow für den Serviceprozess.

Durchgängige Schnittstellen

Der Service-Workflow startet damit, dass ein Kunde über die IPR-Website einen Reklamations-, Wartungs- oder Reparaturwunsch platziert. Alle wichtigen Daten werden vom Kunden eingetragen. Sobald das Produkt bei IPR eingetroffen ist, wird der Status in der Montage erfasst. Nach der Bearbeitung im Vertrieb bekommt der Kunde einen Kostenvoranschlag. Nach der Bestellung wird in der Auftragsbearbeitung alles Nötige veranlasst, um das Produkt wieder funktionsfähig zu machen. Der digitale Workflow-Prozess, der jede Abteilung als Schnittstelle mit Aufgaben versorgt, geht nun wieder in die Montage. Wenn alle Teile verfügbar sind, wird der Liefertermin festgelegt und dem Kunden mitgeteilt.

„Die Abläufe sind heute transparent. Ich kann auf Anfrage sofort Auskunft geben, wie die geschätzte Dauer einer Reparatur ist oder wo sich bestimmte Teile, die dringend in der Produktion eines Autoherstellers benötigt werden, gerade befinden – eine wichtige Serviceverbesserung.“

„Es gab früher bei der Bearbeitung von Reparaturaufträgen viele Papierunterlagen, mit denen Kollegen eine Menge Zeit verbracht haben. Jetzt können sie diese besser für ihre eigentliche Arbeit, etwa als Industriemechaniker, nutzen. So werden die stets knappen Personalressourcen effizienter eingesetzt.“

Im weiteren Prozess wird von der Auftragsbearbeitung, vom Lager und von der Montage die Reparatur bzw. Wartung durchgeführt, bevor schließlich das überholte Produkt aus der Logistik an den Kunden versandt wird. Charakteristisch für den Prozess ist laut Stephan Ortwein der verbesserte Informationsfluss an den Schnittstellen, an denen es früher zu Verzögerungen kam. Die abteilungsübergreifende Aufgabenzuteilung mit DocuWare hat den Prozess übersichtlicher gemacht.

Guter Austausch mit Kunden

Dank der Transparenz kann die Montageabteilung heute jederzeit über den genauen Status eines Auftrags Auskunft geben. Kunden können einen Reparaturauftrag online eingeben und sich per E-Mail über den Status informieren lassen. Stephan Ortwein hebt besonders hervor, wie einfach sich der Workflow für den Serviceprozess erstellen ließ und wie gut die Zusammenarbeit aller Beteiligten funktionierte.

„Wir verfügen mit DocuWare über ein ideales Tool, um Abläufe zu verbessern. Gemeinsam mit unserem Realisierungspartner haben wir ein Leuchtturmprojekt im Bereich Montage-Service umgesetzt, dem sicherlich viele weitere Prozesse folgen werden.“

Aus Sicht von Stephan Ortwein wurde mit DocuWare ein „Quantensprung im Service“ erreicht. Nach dem sichtbaren Erfolg bei Reparaturaufträgen kommen neue Anregungen für die Digitalisierung weiterer Prozesse. Als nächstes soll ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) eingeführt werden, um Mitarbeitenden die Möglichkeit zu geben, Verbesserungsvorschläge einzubringen.



Mehr erfahren: start.docuware.com