



Neue Quelle für mehr Effizienz beim technischen Service

Die Herausforderung

Viel Papier, wenig Übersicht

Acht Abfüllanlagen für PET- und Glasflaschen, eine für KEG-Behälter, insgesamt 250.000 Flaschen Abfülleistung pro Stunde: Diese Infrastruktur nutzen die Duisburger RheinfelsQuellen H. Hövelmann GmbH & Co. KG für die Produktion von Limonaden und Mineralwasser. Beispielsweise wird hier Rheinfels Quelle Klassik in 0,7 L Glas-Mehrweg abgefüllt.

Damit alles immer reibungslos läuft, müssen Wartungs-, Reparatur- und Servicearbeiten schnell und zielgerichtet umgesetzt werden. „Die Koordination dieser Aufgaben lief früher über Papier“, erinnert sich Jan Ehlers, Projektverantwortlicher bei RheinfelsQuellen. „Abgesehen davon, dass dabei große Mengen Dokumente in mehrfacher Ausfertigung produziert wurden, lag der große Nachteil in der fehlenden Rückkopplung zum Status der Arbeiten. Wir konnten nicht nachvollziehen, wie weit ein Auftrag aktuell erledigt war, konnten nicht aus der Ist-Situation heraus umplanen, und Analysen zur Effizienz in unserem Anlagenservice gestalteten sich ebenfalls sehr mühsam.“

Umstellung auf digital

Vor diesem Hintergrund lag es nahe, den Workflow im Servicemanagement durchgängig zu digitalisieren. Dabei ergaben sich diverse Anforderungen an eine geeignete Software:

- Jedes im Abfüll-/Logistikprozess eingebundene technische System muss in die Dokumentation einbezogen werden können.
- Es muss auf einen Blick ersichtlich sein, welche Aufträge in Bearbeitung, erledigt oder in der Warteschleife sind.
- Statusänderungen am Auftrag müssen einfach vorgenommen und jederzeit vollständig nachvollzogen werden können.

„Besonders wichtig ist für uns auch, dass sich die Ursache für den Serviceauftrag eindeutig zuordnen lässt“, sagt Jan Ehlers. „Nicht nur nach technischen Bereichen – also wo muss etwas getan werden – sondern auch nach Kontext, ob es sich beispielsweise um eine geplante Maßnahme zur Qualitäts- oder Arbeitssicherheit handelt, oder ob etwas

repariert werden muss. Auf dieser Grundlage können wir dann wesentlich gezielter Servicepersonal einteilen und Priorisierungen vornehmen.“

Dazu gehört auch die Flexibilität, jederzeit auf Änderungen im Serviceablauf reagieren zu können. Eine geeignete Managementsoftware muss also die Möglichkeit bieten, weitere Akteure einzubinden und benötigte Informationen unkompliziert zu verteilen, damit alle Mitarbeiter sofort auf den Stand der Dinge kommen.



RheinfelsQuellen Natürliche Qualität

Die Wurzeln der heutigen RheinfelsQuellen H. Hövelmann GmbH & Co. KG reichen bis in das Gründungsjahr 1905 zurück. Das Walsumer Familienunternehmen hat sich zu einem der größten deutschen Privatbrunnen entwickelt und wird zurzeit in vierter Generation von den Eigentümern geführt.

Pro Jahr werden rund 700 Millionen Liter Mineralwasser und andere alkoholfreie Getränke hergestellt. Zum Portfolio gehören in NRW distribuierte Marken wie Rheinfels Quelle, Römerwall, Burgwallbronn, Rheinperle und Ardey Quelle sowie die bundesweit vertriebenen Marken Sinalco, Aquntéll und Staatl. Fachingen. Die Produkte werden überwiegend in klimaschonende Mehrwegflaschen aus Glas oder PET abgefüllt.

Das Unternehmen legt Wert auf einen verantwortungsvollen Umgang mit der Umwelt und den natürlichen Mineralwasserquellen und setzt Elemente eines ökonomisch, ökologisch und sozial nachhaltig ausgerichteten Handelns um.



Sie möchten mehr über inactio® Lifeline TICKET erfahren oder wollen das Tool testen? Sprechen Sie uns an!

+49 2841 8832 780

info@inactio.de

www.rheinfelsquellen.de



TICKET

Die Lösung

Bewährte Partnerschaft

Auf dem Weg ins digitalisierte Servicemanagement arbeitete das Unternehmen mit einem erfahrenen Projektpartner zusammen. Das Systemhaus inactio® aus Moers/Niederrhein war bereits seit längerer Zeit als IT-Dienstleister für RheinfelsQuellen tätig.

Unter der Dachmarke Lifeline entwickelt inactio® web-basierte, anwendungsbezogene Software Tools für verschiedene Organisations- und Managementprozesse in Unternehmen, z. B. E-Learning, Messe-/Eventplanung, Zeiterfassung. Speziell für das Auftrags- und Jobmanagement gibt es die Plattform TICKET, die auch bei RheinfelsQuellen zum Einsatz kommt.

Einfachste Zuweisung

Wie in den Anforderungen definiert, sind alle „Prozessakteure“ in die Serviceverwaltung eingebunden. Da die

Ticket-Erstellung in der Produktion möglichst schnell und unkompliziert erfolgen soll, können die Informationen über Touchscreen eingegeben werden. Zudem ist die Anlage (d. h. der Produktionsstrang), wo die Eingabe erfolgt, bereits ausgewählt, so dass nur noch das betroffene Einzelsystem per Listenauswahl angegeben werden muss. Neben allgemeinen Kriterien zur Auftragszuordnung steht auch ein Freitextfeld für weitere Details zur Verfügung.

Höchste Flexibilität

Im Backend erhalten berechnigte Personen (z. B. Schichtleitung) vollständigen Einblick in den Status der einzelnen Aufträge zur jeweiligen Anlage. Zu jedem Ticket kann die Bearbeitungshistorie geöffnet und eine neue Nachricht an die Bearbeiter generiert werden. Das Ticket kann auch an weitere Personen verwiesen werden, was Flexibilität und Effizienz beim Einsatz von Know-how- und Personalressourcen im Servicemanagement deutlich erhöht.

Die Vorteile

Vollständige Übersicht über alle Serviceaufträge

Die TICKET-Anwendung von inactio® bringt für RheinfelsQuellen viele Vorteile:

- Serviceaufträge können direkt an der betroffenen Anlage unkompliziert und detailliert erstellt werden.
- Prioritäten lassen sich nicht nur bei der Ticketerstellung zuweisen, sondern auch jederzeit ändern, so dass mit maximaler Flexibilität auf Änderungen im Bearbeitungsablauf reagiert werden kann.
- Die Auswertungsfunktion bietet die vollständige Übersicht zum Status aller Tickets im jeweiligen Bereich, so dass die Bearbeitung der Aufträge gezielt nach Auslastung und Verfügbarkeit gesteuert und angepasst werden kann.



Jan Ehlers,
Projektverantwortlicher

» Mit der TICKET-Plattform von inactio® haben wir beim Servicemanagement einen deutlichen Optimierungsvorschub erhalten. Nicht nur in Sachen Bedienkomfort, sondern vor allem bei der Qualität und Aktualität der Informationen. Jetzt sind alle Beteiligten jederzeit im Bilde, was gerade wo ansteht und wie es am besten erledigt wird. Das System hat uns so überzeugt, dass wir es auch an unserem zweiten Standort in Dortmund einführen. «

Jan Ehlers, Projektverantwortlicher,
RheinfelsQuellen H. Hövelmann GmbH & Co. KG, Duisburg

LIFELINE
SUPPORTBOARD BY inactio®

Das Nötigste – aber davon alles!

inactio® Lifeline: Dahinter steht Software, mit der Sie Ihre Geschäftsprozesse bei sich im Unternehmen anwenderfreundlich, kostengünstig und sicher umsetzen können.

In die inactio® Lifeline fließen über 20 Jahre Erfahrung und Know-how ein – nicht nur, was Entwicklung, Infrastruktur und Betrieb betrifft, sondern auch zu den speziellen Prozessen, An- und Herausforderungen des Mittelstandes und sozialer Einrichtungen.

Die inactio® Lifeline: IT ganz individuell und unkompliziert – auch für Sie! Unter www.lifeline.tools erfahren Sie mehr.

inactio®

inactio GmbH
Andreasstraße 48
47441 Moers
Deutschland

Tel. +49 2841 8832 780
E-Mail: info@inactio.de
www.inactio.de