

REIHE KVD SERVICE TREFF

Direkter Blick auf Digitalisierung von Prozessen in Serviceorganisationen

Nach über zwei veranstaltungsfreien Jahren kommen in den letzten Wochen wieder vermehrt die KVD Service-Treffen zusammen. Vor einigen Wochen konnte Markus Eckstein, Leiter des Treffs in Nürnberg, ein gutes Dutzend Interessierter in den Räumlichkeiten der GMC-I Service GmbH begrüßen. Die Agenda war mit spannenden Themen gefüllt.

Motto des Treffens war die Digitalisierung von Service-Prozessen. Um 15 Uhr begrüßte Leiter Markus Eckstein die Teilnehmer:innen. Nach kurzer Eröffnung und Vorstellung der GMC INSTRUMENTS Firmengruppe durch den Serviceleiter Gerhard Frisch ging es direkt weiter mit einer Führung durch die Reparaturwerkstatt und das Kalibrierlabor des Service. Hier wurden den Teilnehmern u.a. detaillierte Einblicke in die digitalen Prozesse gewährt.

Danach folgte eine Präsentation zum Thema sowie die Vorstellung des cloud-basierten Self-Service-Portals IZY-CHECK.IQ. Abgerundet wurde das Treffen zum Schluss mit einer offenen Networking- und Diskussionsrunde, die von allen Teilnehmern rege genutzt wurde. Besonders interessiert waren die Teilnehmer an den gewonnenen Einblicken in und Informationen über die digitalen Prozesse.

Rückfragen gab es zu vielschichtigen Themen, wie der nachhaltigen Reparatur auf Bauteilebene, der Dauer von Endprüfungen, der digitalen Erfassung von Geräten sowie den Chancen und Risiken der Digitalisierung. Wissen wollten die Teilnehmer auch, was mit den Daten von Fremdprodukten passiert, welchen zentralen Fokus bzw. Ausrichtung die IZYCHECK.IQ hat, ob Geräte von weltweit eingeschickt werden und wie die Exportabwicklung abläuft.

In der offenen Runde wurde auch offen darüber gesprochen, mit wem Digitalisierungsprojekte umgesetzt werden. Hier spielen die einzelnen Fachabtei-



lungen eine wichtige Rolle, es bedarf aber vor allem auch jemanden, der koordiniert und zwischen den einzelnen Teilnehmern und Bereichen vermittelt und „übersetzt“. Der Blick fürs große

Ganze dürfe nicht verloren gehen; das gehe zum Beispiel, indem Schnittstellen berücksichtigt und dieselbe Sprache unter allen Projektbeteiligten gesprochen werden.

