



ROSENDAHL NEXTROM GMBH

DOCUFY[®]
SUCCESSSTORY

Ein ideales Paar: DOCUFY COSIMA und door2solution-Software

Effiziente Ersatzteilsuche und umfassender Kundenservice
bei Rosendahl Nextrom - Eine Erfolgsgeschichte



„Rosendahl Nextrom hat sich das Ziel gesetzt, ein „Lebenspartner“ für seine Kunden zu sein und „Service-Exzellenz“ entlang der gesamten Customer Journey zu bieten.

Thomas Krenn, Leiter der Technischen Dokumentation bei Rosendahl Nextrom

Thomas Krenn

Leiter der Technischen Dokumentation bei der Rosendahl Nextrom GmbH

Durch den Einsatz der Software DOCUFY COSIMA und den digitalen Ersatzteilkatalog von door2solution ist es Rosendahl Nextrom gelungen, ein innovatives Kundenportal zu schaffen, das die Identifikation und Bestellung der richtigen Ersatzteile für jede Maschinenvariante einfach und schnell ermöglicht. Ein digitaler Zwilling als 3D-Modell inklusive interaktiver Stückliste erleichtert die Navigation durch die Maschine, die Software für die Technische Dokumentation (COSIMA go!) und die SAP-Schnittstelle liefern alle Informationen.



Bild © Rosendahl Nextrom GmbH

Rosendahl Nextrom GmbH

Rosendahl Nextrom ist weltweit führend bei der Herstellung von Batterie-, Kabel-, Draht- und Glasfaserproduktionssystemen für die Industrie. Das Unternehmen ist im Familienbesitz der österreichischen KNILL Gruppe. Diese treibt seit 1712 Innovationen in den Bereichen Energie, Mobilität und Kommunikation voran. Die Innovationsfreudigkeit macht allerdings nicht halt bei den Geschäftsfeldern - auch bei der Technischen Dokumentation und im Kundenservice ist Rosendahl Nextrom ein Vorreiter: Mit einem neuen Kundenportal basierend auf door2parts von door2solution hebt Rosendahl Nextrom seinen Kundenservice und insbesondere den Ersatzteilservice auf ein neues Niveau.

Eine Produktionslinie von Rosendahl Nextrom kann aus mehr als 6.000 Einzelteilen bestehen, und es ist nicht immer einfach, sich an den Namen jedes installierten Teils, geschweige denn an die Teilenummer zu erinnern. Thomas Krenn, Leiter Technische Dokumentation bei Rosendahl Nextrom erläutert: „Früher musste man sich durch User Manuals und Stücklisten wühlen, um die Teilenummer zu finden, das Teil mit technischen Zeichnungen vergleichen oder sogar ein Foto machen und hoffen, dass das Service-Team den Rest erledigen würde.“ All diese mühsamen Schritte gehören nun der Vergangenheit an.



XML-Redaktionssystem „ready-to-use“

COSIMA ist das ausgereifte, sofort einsatzfähige und jederzeit an Ihre Bedürfnisse anpassbare Component Content Management System (CCMS) für Ihre Dokumentationsprozesse - egal, ob für Maschinen- und Anlagenbau, Mess- und Regeltechnik, Medizintechnik oder Automotive. Mit dem CCMS COSIMA gelingt es professionellen Redakteuren, ihre Technische Kommunikation in höchster Qualität prozessoptimiert zu erfassen und in allen Sprachen, Zielformaten und -systemen zu publizieren.

Digitaler Zwilling jeder kundenspezifischen Produktionsanlage

Mit einem neuen Serviceportal bietet Rosendahl Nextrom seinen Kunden eine benutzerfreundliche Plattform zur Verwaltung eines digitalen Zwillings ihrer kundenspezifischen Produktionsanlage - gestützt durch Visualisierung als 3D-Modell. Die Software DOCUFY COSIMA stellt dazu umfassende technische Informationen wie Benutzerhandbücher, Zeichnungen und Wartungsanleitungen in einer strukturierten und leicht zugänglichen Form zur Verfügung. Dann kommt die Software von door2solution, der neuen Tochtergesellschaft von DOCUFY, zum Einsatz: Das Ersatzteilkatalogsystem door2parts von door2solution stellt die gesamte Maschinendokumentation (interaktive 3D-Modelle, Stücklisteninformationen, 2D-Zeichnungen und Dokumente) übersichtlich für unterschiedliche Nutzergruppen zur Verfügung. Über eine SAP-Schnittstelle werden kundenspezifische Preise direkt im Katalog angezeigt.



Bild © Rosendahl Nextrom GmbH: Carmen Thomaser und ist bei Rosendahl maßgeblich an der Entwicklung des Ersatzteilkataloges beteiligt.

Lieber im 3D-Modell oder anhand der Stückliste suchen?

Im Serviceportal haben Nutzer die Wahl zwischen der Navigation durch interaktive 3D-Modelle oder der Stückliste. Beide Optionen sind automatisch miteinander verbunden, um eine einfache Überprüfung zu ermöglichen. Kunden, die den Namen des Teils kennen oder die Artikelnummer zur Hand haben, können auch direkt danach suchen. Die Auswahl der Ersatzteile ist komfortabel. Wenn beispielsweise ein neues Heizband für einen Extruder benötigt wird, können Kunden die entsprechende Produktionslinie und den Extruder auswählen. Anschließend öffnet sich ein 3D-Modell des Extruders, das es ermöglicht, direkt zum gewünschten Teil zu navigieren. Das Heizband kann von allen Seiten betrachtet werden, die entsprechenden technischen Zeichnungen und Montageanleitungen sind nur einen Klick entfernt. Schließlich können Kunden das Heizband und andere gewünschte Ersatzteile wie beim Online-Shopping in den Warenkorb legen und eine Anfrage senden. Dieser Prozess spart Zeit auf beiden Seiten und reduziert das Risiko einer fehlerhaften Bestellung erheblich.

Rosendahl Nextrom hat sich das Ziel gesetzt, ein „Lebenspartner“ für seine Kunden zu sein und „Service-Exzellenz“ entlang der gesamten Customer Journey zu bieten.

„ Der digitale Ersatzteilkatalog und das Kundenportal von Rosendahl Nextrom haben die Art und Weise, wie wir den Kundenservice in der Industrie betrachten, revolutioniert.



Ihre Lösung für Ersatzteilkataloge

door2parts ist die Softwarelösung für interaktive Online-Ersatzteilkataloge im 2D/3D-Format inklusive Variantenauflösung unseres Tochterunternehmens door2solution. Durch eine interaktive Darstellung von 2D-Explosionszeichnungen oder 3D-Modellen mit der jeweiligen Stückliste ist das richtige Ersatzteil so einfach, schnell und effizient auffindbar.

door2parts ermöglicht es, Ersatzteile und Verschleißteile übersichtlich und strukturiert für verschiedene Zielgruppen abzubilden. Die Daten werden aus Vorkomplettensystemen (ERP, PLM/PDM, CAD) übernommen und automatisch verarbeitet.

„Mit der Möglichkeit, digitale Zwillinge unserer Produktionslinien und Komponenten zu erstellen, können wir unseren Kunden eine effiziente und zeitsparende Lösung für die Bestellung von Ersatzteilen bieten. Dies hat nicht nur zu einer verbesserten Kundenzufriedenheit geführt, sondern auch unsere internen Abläufe optimiert. Wir sind stolz darauf, unseren Kunden ein nahtloses Erlebnis zu bieten und ihre Bedürfnisse über den gesamten Lebenszyklus unserer Produkte hinweg zu erfüllen.“

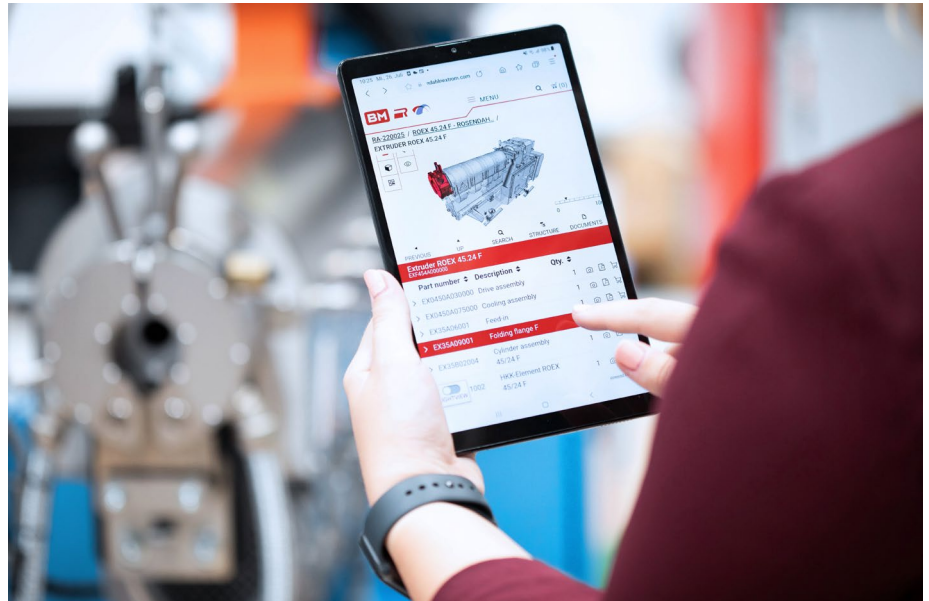


Bild © Rosendahl Nextrom GmbH

Service ein ganzes (Produktions-)Leben lang

Mit dem Angebot eines Kundenservice über die gesamte Lebensdauer der Anlage strebt das Unternehmen danach, seinen Kunden die Gewissheit zu geben, dass sie einen Partner an ihrer Seite haben, der sie auf jedem Schritt des Weges unterstützt. Dies gilt nicht nur während der Garanzzeit, sondern weit darüber hinaus - solange die Ausrüstung in Betrieb ist. Unter optimalen Bedingungen kann dies bis zu 40 Jahre oder länger sein. Schließlich sind die Maschinen von Rosendahl Nextrom darauf ausgelegt, eine lange Lebensdauer zu haben.

„Mit der Kombination aus erstklassiger Technologie, umfassenden technischen Informationen und einem nahtlosen Bestellprozess für Ersatzteile werden wir unsere Position als führender Anbieter von Lösungen für die Batterie-, Kabel-, Glasfaser- und Drahtindustrie weiter festigen“, sagt Thomas Krenn und ergänzt:

„Wir freuen uns, mit DOCUFY und door2solution kompetente und verlässliche Partner für die Technische Dokumentation und die Ersatzteilbestellung an unserer Seite zu haben.“

DOCUFY entwickelt hochwertige Softwarelösungen für Technische Dokumentation, Konstruktion und Service. Vom Technologie-Startup bis zum global agierenden Industriekonzern - unsere über 900 Kunden kommen aus Automobilindustrie, Maschinen- und Anlagenbau, Medizintechnik und der Softwarebranche. Über 140 Mitarbeiter*innen tragen seit über 25 Jahren mit ihrer Expertise zum nachhaltigen Erfolg von DOCUFY bei.

Rund um unsere Softwareprodukte bieten wir Beratungs- und Entwicklungsleistungen, um unsere Standardlösungen flexibel an die spezifischen Anforderungen unserer Kunden anzupassen. Mit der DOCUFY Suite haben wir Lösungen geschaffen, die das Potenzial der unternehmensweiten Informationen ausschöpfen und nutzerspezifisch verfügbar machen - von der Konstruktion bis zur Wartung: über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg: **Excellent Information. Everywhere.**

DOCUFY[®]

EXCELLENT INFORMATION. EVERYWHERE

DOCUFY GmbH | Kirschäckerstraße 27 | 96052 Bamberg | www.docufy.de