

# Firmeninternes Know-how neu genutzt



Die Heusch GmbH & Co. KG aus Aachen entwickelt und vertreibt innovative Lösungen rund um das maschinelle Schneiden von Textilien und Leder. Als Traditionsunternehmen mit einer über 160jährigen Unternehmensgeschichte war hochspezialisiertes Fachwissen seit jeher der wichtigste Garant für Innovation und Qualität des Produktportfolios.

Oberstes Ziel der Firma Heusch ist es, jederzeit den Wünschen und Anforderungen ihrer weltweiten Kunden gerecht zu werden. Dies gelingt vor allem durch die stetige Verbesserung der Herstellungsverfahren. Produktmerkmale wie Härte und Elastizität, aber auch Korrosionsbeständigkeit und Langlebigkeit erreichen auf diese Weise höchste Qualitätsansprüche.

Das für Produktentwicklung und Herstellung spezialisierte Know-how unserer Fachkräfte beruht auf dem persönlichen, häufig über Jahre aufgebauten Erfahrungsschatz jedes Einzelnen.

*Hanns Peter Spaniol,  
Geschäftsführer der Heusch GmbH*

Ähnlich wie die individuellen persönlichen Erfahrungen sind auch Daten und Informationen rund um den Herstellungs- und Vertriebsprozess über unterschiedliche Systeme und Datenablagen im Gesamtunternehmen verteilt.



## **Branche:**

Metallverarbeitung

## **Projektziele:**

- ▶ Erhöhung der Produktqualität durch Bündelung und Abrufbarkeit des firmeninternen Know-hows
- ▶ Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch schnellen Zugriff auf Kundendaten
- ▶ Effizienzsteigerung durch Vermeidung von Wissensverlust.

## **Ergebnisse:**

- ▶ Berechtigte Mitarbeiter haben Zugriff auf die Wissensdatenbank
- ▶ Verschiedene Rollen können das abgelegte Wissen gezielt strukturieren und weitergeben
- ▶ Projektbezogene Erfahrungen aus F&E sowie Produktion werden gezielt zugänglich gemacht
- ▶ Aus personengebundenen Erfahrungen wird gemeinsames Wissen

Als international stark vernetztes Unternehmen führt dies unweigerlich zu Hürden bei der Zusammenarbeit mit Händlern, Lieferanten und Partnern. Ob Montagebericht, Reklamation oder Kundendatenblatt - die Daten wurden meist ohne etablierte betriebliche Prozessabläufe erfasst. Um Kundenrückfragen noch effizienter bearbeiten zu können - einem der wichtigsten Erfolgsfaktoren für Unternehmen - sollte die heute übliche diversifizierte Daten- und Informationsstruktur verbessert werden. Die Bündelung und Abrufbarkeit persönlicher Expertise, positiver wie auch negativer Projekterfahrungen und verteilter Daten aus dem Vertriebsprozess waren einige der Ziele bei der Auswahl der Wissensdatenbank KMmaster.

### Zielsetzung

- **Gesicherter Zugriff auf relevantes Know-how, Daten und Informationen:** unternehmensweite rollen- und rechtebasierte Abrufbarkeit von Daten und Informationen, Strukturierung neuer und alter Inhalte durch Kategorien
- **Vertriebsunterstützung und Verbesserung der Kundenzufriedenheit:** Visualisierung benötigter Kunden- und Materialinformationen wie Produktdaten oder Reklamationen auf Basis voreingestellter Vorlagen
- **Vorbeugen zukünftigen Wissensverlusts:** Erfassung individuellen Wissens und projektbezogener Erfahrungen aus Technik, Forschung und Entwicklung; Bereitstellung relevanten Wissens über individuelle Rollenvergabe

### Ergebnisse und Erfolgsfaktoren

Die Wissensdatenbank **KMmaster** wurde an die Anforderungen der Firma Heusch angepasst. Sie erweist sich damit einmal mehr als flexible unternehmensweite Collaboration-Software.

KMmaster bietet einen schlanken Workflow für das Einstellen und Organisieren von Inhalten. Ein Community-Konzept mit entsprechenden Rollen und Rechten ermöglicht das sichere Aufrufen und Bearbeiten von Daten oder Inhalten. Alle sehen genau das, was für ihre tägliche Arbeit relevant ist. Für die Strukturierung der Inhalte eignet sich die klassische Zuordnung nach Kategorien. Diese sind einfach und für jede Community individuell einstellbar. Die Verlinkung von Dokumenten untereinander unterstützt das leichte Auffinden verwandter Inhalte oder auch älterer Projekte.

Besonders der Vertrieb profitiert heute von der Schnittstellenfunktion der Wissensdatenbank KMmaster zum unternehmensinternen ERP-System. Als externe Datenquelle wird das ERP-System dazu aus dem KMmaster über einen speziellen Connector angesprochen. Tritt bspw. eine Reklamation auf, kann der Vertrieb die zur Bearbeitung benötigten Kunden- und Materialinformationen im KMmaster aufrufen. Umgehend können Händler oder Partner vor Ort beim Kunden benachrichtigt werden, um die Anfrage zu bearbeiten. Egal wo sich ein Kunde befindet, die Wissensdatenbank KMmaster hilft dabei, die Wartezeit der Kunden enorm zu verkürzen.

Hohe Kundenzufriedenheit durch einen effizienten Reklamationsprozess ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal. Mit der intelligenten Schnittstellenprogrammierung von Pumacy ist es nun möglich, Kerndaten aus Kunden- oder Materialdatensammlungen zu filtern und optisch darzustellen.

*Hanns Peter Spaniol,  
Geschäftsführer Heusch GmbH*

Die Optimierung des Vertriebsprozesses hat einen weiteren positiven Nebeneffekt. Durch die Verwendung der Wissensplattform werden projektbezogenes Wissen und Informationen noch besser dokumentiert. Hiervon profitieren in erster Linie Forschung und Entwicklung bei Heusch, wenn es darum geht, Produkteigenschaften zu verbessern oder Herstellungsverfahren zu optimieren. Zudem können in Projekten aufgetretene Fehler auf Grundlage von Lessons Learned in Zukunft vermieden werden. Positive Projekterfahrungen bspw. bei der Bearbeitung einer Reklamationsanfrage können als Best Practices an andere Mitarbeiter weitergegeben werden.

### Fangen Sie an, Ihr Wissen zu nutzen!

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns unter [www.kmmaster.de](http://www.kmmaster.de) oder rufen Sie einfach an **+49 3471 346390**