

# Fallstudie

## Diagnostische Prüfgeräte



**CNH**

Als CNH (Case New Holland) Global, einer der weltweit größten Hersteller von Land- und Baumaschinen, feststellte, dass er in Bezug auf Diagnose-Prüfgeräte eine wirklich globale Lösung benötigte, entschied sich das Unternehmen im März 2009 für Webtec Products Limited. Nachdem CNH bereits zuvor bei der Entwicklung einer Design-Lösung mit Webtec zusammengearbeitet hatte, wusste CNH, dass das Unternehmen aktuelle Produkte besitzt, die weltweit verwendet werden und die die Anforderungen sowohl von CNH als auch des massiven Netzwerks erfüllen kann, das aus 11.300 Händlern und Vertriebspartnern in 160 Ländern besteht.

Die Herausforderungen, denen sich CNH stellen muss, haben in mehrerer Hinsicht Auswirkungen auf das Unternehmen. Nachdem so viele Händler viele unterschiedliche Verfahren und Geräte verwenden, um die Maschinen zu warten und Fehler zu diagnostizieren, erhielt die Hauptniederlassung von CNH häufig unvollständige und uneinheitliche Informationen. Dieser Umstand wirkte sich negativ auf die Kundendienstqualität und die Garantiekosten aus. Ohne ein System, mit dem sich diese Probleme lösen lassen, könnte sich der Service für den Kunden mit entsprechenden Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit erheblich verzögern. CNH bereitete die Entwicklung neuer Produkte vor, für die - insbesondere um die qualitativ hochwertige Unterstützung der Händler und Kunden aufrechtzuerhalten - eine Service-integrierende Diagnostik auf einem wesentlich höheren Niveau erforderlich wäre. Mit qualitativ hochwertigen Berichten, die direkt vor Ort erstellt werden, wäre CNH in der Lage, allgemeine Herstellungs- bzw. Produktionsprobleme innerhalb des zu erwartenden Zeitrahmens zu erkennen oder zu lösen.

Nachdem bisher jedes Land bzw. jeder Händler für die Beschaffung seiner Werkzeuge und Geräte selbst verantwortlich war, hat das Unternehmen jetzt erstmalig eine allgemeine Lösung angestrebt, mit der die Händler

nicht nur ein universell einsetzbares Werkzeug erhalten, sondern gleichzeitig auch die Anforderungen von CNH erfüllen.

Die Aufgaben der Händler sollten nicht unterschätzt werden:

- Verantwortung für die Wartung und Instandhaltung eines massiven Sortiments an landwirtschaftlichen Maschinen, das aus 540 unterschiedlichen Modellen besteht
- Verschiedene technologische Fähigkeiten auf unterschiedlichen Märkten besitzen
- Auf den einzelnen Kontinenten weit verstreut
- Verwendung von metrischen und zölligen Normen
- Bedienung von Kunden, die in mehr als 40 unterschiedlichen Sprachen kommunizieren
- Bedarf an einer erschwinglichen und kosteneffektiven Lösung, die regelmäßig verwendet und grenzüberschreitend angewandt werden würde.

Jetzt hätten sie außerdem die Gewissheit, dass das von CNH empfohlene Gerät alle Anforderungen der bisherigen und zukünftigen Produkte erfüllt.

Bei den Händlern, die über technisch anspruchsvollere Möglichkeiten verfügen, müsste die Lösung außerdem mit den Laptop-Computern kompatibel sein, die bereits verwendet werden und alle Handbücher über die zu wartenden Maschinen enthalten. Daraus ergab sich für Webtec die Notwendigkeit, mit einem dritten Hersteller einer Schnittstellenbox zusammenzuarbeiten, das heißt mit einem Unternehmen, das bereits über Erfahrungen in Bezug auf die Zusammenarbeit mit der Fiat-Gruppe verfügt (CNH ist ein Teil der Fiat-Unternehmensgruppe). Da dieses Unternehmen bereits ein Produkt besaß, das den Zweck erfüllen konnte, hing die endgültige Lösung sehr stark von der beträchtlichen Flexibilität von Webtec in Bezug auf Entwicklung und Technik ab, um eine integrierte Vorgehensweise sicherzustellen.

Dazu kommt, dass CNH unter einer sehr engen, sechsmonatigen Terminvorgabe arbeitete, in dem alle Bereiche abgedeckt werden mussten: angefangen bei der ersten Projektbewertung über Design und Entwicklung bis hin zur ersten Lieferung.

Nach gründlicher Analyse der gesamten Kundenanforderungen stellte Webtec fest, dass seine Lösung den Anforderungen von drei verschiedenen Endkunden entsprechen musste:



- Technisch einfachere Werkzeuge zur Messung des Durchflusses, Druck und der Temperatur in kleineren Maschinen (bis zu einer Leistung von 60 PS)
- Eine Zwischenlösung, bestehend aus digitalen Hydraulik-Prüfwerkzeugen zur Messung des Durchflusses, Drucks und der Temperatur
- Technisch anspruchsvolle elektronische Wartungswerkzeuge, die sowohl an hydraulische Instrumente als auch an bestehende Laptop-Computer angeschlossen werden können



Als ein Unternehmen, das bereits über ein umfangreiches Produktsortiment verfügt, stellte Webtec fest, dass die Anforderungen der ersten beiden Gruppen bereits durch einige der aktuellen Produkte abgedeckt werden könnten, die dazu lediglich an die Wartungsspezifikationen von CNH angepasst werden müssten, sodass der Kunde von einer äußerst kosteneffektiven Lösung profitieren könnte. Die meiste Aufmerksamkeit musste auf den Bereich des elektronischen Wartungsinstruments gerichtet werden, bevor man im Oktober 2009 ein Prototyp-Werkzeug entwickelt, bewertet und getestet hatte, das die Anforderungen sowohl von CNH und als auch von seinen Händlern erfüllte. Im Verlauf dieser Maßnahme konnte Webtec auf seine hausinternen Fähigkeiten zurückgreifen, um digitale Bilder der Produkte zu erstellen, so dass der Kunde noch vor der eigentlichen Produktion genau sehen konnte, wie das Produkt aussehen würde.

Die Entwicklung der äußerst effektiven Lösung für die Herausforderung von CNH beschränkte sich jedoch nicht nur auf die Produkte an sich. Die Vorgaben des Unternehmens, dass die eigene Marken, Logos und Teilenummern auf der Maschine erscheinen, wurden ebenso erfüllt wie die Notwendigkeit, die Bedienungsanleitung in acht verschiedenen Sprachen zu erstellen. Wichtiger war vielleicht jedoch, dass das Unternehmen durch das moderne Enterprise Resource Planning System (ERP) von Webtec in der Lage war, einen Service anzubieten, mit dem der Versand im Namen von CNH an Destinationen auf der ganzen Welt möglich wurde, sodass die zusätzlichen Kosten und Vorkehrungen im Zusammenhang mit der Lagerhaltung und dem Vertrieb erheblich gesenkt werden konnten.

Nachdem jetzt ein Sortiment an 13 unterschiedlichen Webtec-Produkten sowie ein Standard-Informationsformat für alle Händler zur Verfügung steht, mit denen die Anforderungen des Unternehmens erfüllt werden, ist CNH in der Lage, schneller auf die vor Ort erstellten Berichte zu reagieren und kann so die Qualität seines Kundendienstes verbessern. Mit Webtec hat das Unternehmen darüber hinaus einen Partner an seiner Seite, der die gesamte Lieferlogistik übernimmt und auf diese Weise sicherstellt, dass innerhalb von 4-6 Wochen eine direkte und pünktliche Lieferung an alle weltweiten Destinationen erfolgt. Bereits zu Beginn wird die Nachfrage bis einschließlich Dezember 2010 anhalten, und Webtec rechnet damit, allein in diesem Jahr 250-300 Geräte auszuliefern, obwohl diese Zahl bedingt durch die für Februar 2010 vorgesehene Einführung auf dem europäischen Markt vermutlich noch weiter ansteigen wird.

Webtec wird auch weiterhin mit CNH am Direktbelieferungsprogramm für seine Prüfgeräte zusammenarbeiten und rechnet auf dem Gebiet der Entwicklung von Diagnose-Prüfgreätelösungen mit einer langfristigen Zusammenarbeit mit dem Unternehmen.

**Paul Muskett - CNH Parts & Service**

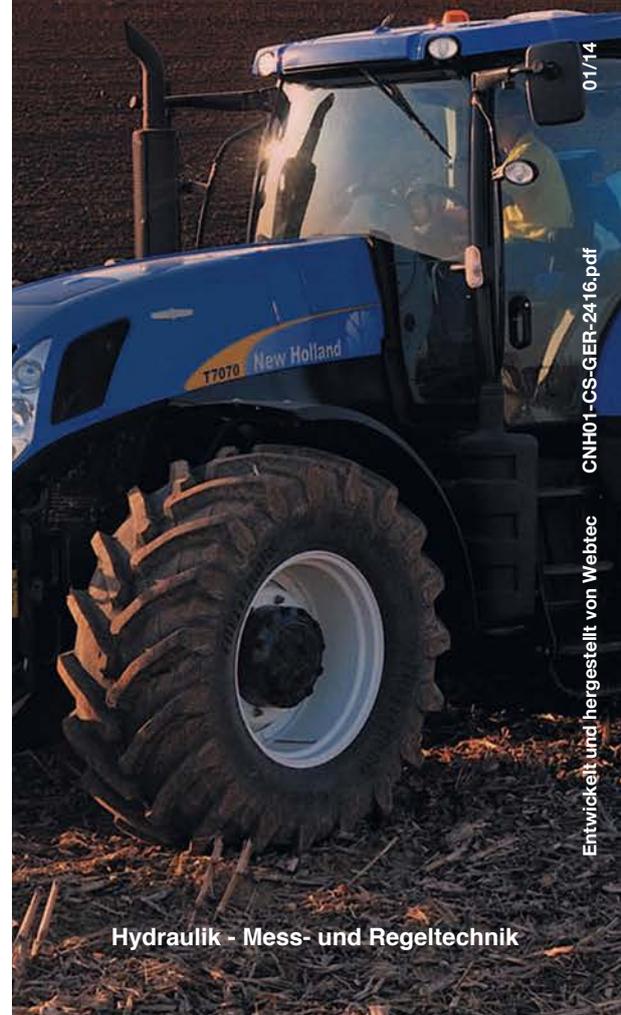


44227 Dortmund, Deutschland

Tel: +49 (0)231-9759-747

[vertrieb-de@webtec.com](mailto:vertrieb-de@webtec.com)

[www.webtec.com](http://www.webtec.com)



01/14

CNH01-CS-GER-2416.pdf

Entwickelt und hergestellt von Webtec

**Hydraulik - Mess- und Regeltechnik**