

Fallstudie

Diagnostische Prüfgeräte

Kubota®

Kubota ist eine diversifizierte japanische Gruppe mit mehreren Unternehmensbereichen und internationalen Verkaufsniederlassungen rund um den Globus. Die Gruppe ist ein führender japanischer Hersteller von Traktoren und Landmaschinen, sowie ein führender Hersteller von gusseisernen Rohren, PVC-Rohren und industriellen Gussteilen. Des Weiteren stellt sie Verkaufsautomaten her und baut Umweltkontrollanlagen und Pumpen. Die deutsche Niederlassung, Kubota (Deutschland) GmbH, ist Teil des landwirtschaftlichen Unternehmensbereichs. Im Oktober 2012 nahm sie erstmalig mit Webtec Kontakt auf, als sie auf der Suche nach diagnostischen Testgeräten war.



Anfangs ging es um die Messung von Traktorhydraulik. Während die Kubota bereits über umfassende diagnostische Prüfgeräte für die Motorparameter verfügte, wünschte man sich separate diagnostische Prüfgeräte für die Hydraulik, insbesondere für den internen After-Sales-Service.

Webtec entwarf zwei Datenerfassungslösungen – ein kleineres Kit zur Datenerfassung mit einem HPM540 sowie Druck- und Durchflusssensoren, und ein zweites Kit mit einem größeren HPM6000 mit mehr Druck-, Geschwindigkeits- und Durchflusssensoren. Geliefert wurden diese zusammen mit einer informativen Schulung am Standort zur Verwendung der Software und des Datenloggers.

Die Kubota setzte den Einsatz dieser Kits fort und erwarb in den Jahren darauf mehrere zusätzliche Sensoren. Bei eventuellen Problemen mit der Software wandte man sich dann an uns. Das Feedback war positiv. In den Worten eines Servicetechnikers: „Einfach toll - ich schicke Ihnen eine E-Mail und erhalte bereits eine halbe Stunde später eine Antwort, oder zumindest eine Mitteilung, dass sich jemand um mein Anliegen kümmert und sich in Kürze bei mir melden wird.“



Selbstverständlich sind Kundendienst und After-Sales-Support für beide Seiten äußerst wichtig. Im Mai 2015, nachdem die Kubota eine unternehmensweite Entscheidung getroffen hatte, den After-Sales-Support für ihr Händlernetz in Deutschland, im Vereinigten Königreich, in Frankreich und in Spanien zu optimieren, bat sie Webtec erneut um Unterstützung. Ziel war es, durch die Verwendung eines gemeinsamen Service-Tools die Zusammenarbeit, den Austausch von Daten und die gegenseitige Weitergabe von Informationen zu verbessern und so eine Lösung für alle Niederlassungen zu finden.





Aufgrund der Unterstützung und des positiven Service, den die Kubota Deutschland zuvor erfahren hatte, bat sie Webtec darum, die Service-Tools für ihre Händler zu liefern. Nach intensiven Gesprächen wurden zwei Lösungen erneut überarbeitet. Eine Lösung bestand aus einem Kit mit drei Druckwandlern ohne Durchflussmesser, während das andere Kit mit drei Druckwandlern und einem Durchflussmesser ausgestattet wurde, der wiederum ein Ladeventil hatte, um ein Laden der Pumpen zu ermöglichen. Zudem konzipierte Webtec das Kit derart, dass ein späteres Nachrüsten jederzeit möglich war. So kann der Kunde bei geänderten Bedürfnissen mühelos einen Durchfluss hinzufügen.

Das Kit war nicht nur in Bezug auf die Anzahl von Komponenten benutzerdefiniert, sondern es wurde zudem mit Branding versehen – extern mit dem auffälligen orangefarbenen Kubota-Logo und intern mit Webtec-Branding. Im August 2015, nur drei Monate nach den anfänglichen Gesprächen, erhielt der Kunde bereits ein angefertigtes Muster.

Im September 2015 folgte eine Bestellung für 100 Kits; rund 80 % mit Durchflussmessgeräten und 20 % ohne. Die Kubota wünschte sich eine Lieferung in zwei Chargen, im November 2015 und

danach im Januar 2016, an ihr Zentrallager in Deutschland. Die Kits werden nun an Kubota-Händler weiterverkauft.

Insgesamt konzentriert sich die Kubota-Gruppe stark auf den After-Sales-Service. Ihr Ziel ist es, so viele Traktoren wie möglich zu verkaufen. Um ihren Händlern dies zu ermöglichen, stellt sie ihnen die notwendigen Werkzeuge bereit, um eine anhaltende Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Kundenzufriedenheit stärkt außerdem die Markentreue – und ein einheitliches Servicekonzept ermöglicht es Händlern, hilfreiche Erfahrungen untereinander auszutauschen.

Als weiterer Vorteil ermöglichen die Kits der Kubota, die Performance besonders gründlich verfolgen zu können. Bei Bedarf können die Kits Datenprotokolle führen und Messwerte speichern, was den Vergleich von eingehenden Daten mehrerer Händler im gleichen Format und gegebenenfalls für das gleiche Modell einer Maschine möglich macht. Dies liefert eine Übersicht über neue Muster bei den Händlern und die Daten lassen sich an die japanische Fabrik zurück speisen, um mögliche Verbesserungen oder Vorschläge in Bezug auf Fertigung oder Bauweise hervorzuheben.

The Kubota logo, consisting of the word "Kubota" in a stylized, green, sans-serif font. The letter "K" is unique, with a vertical bar on its left side. A registered trademark symbol (®) is located at the end of the word.

The Webtec logo, featuring the word "WEBTEC" in white, uppercase, sans-serif letters inside a blue rectangular box with a white arrow pointing to the right on the left side.

Die Kubota hat in Europa zwischen 500 und 700 Händler, so dass etwa einer von sechs Händlern (rund 15 %) über ein Test-Kit verfügt. Händler, die das kleinere Kit ohne Durchfluss erworben haben, können eine Durchflussmessung dank des zukunftstauglichen Kit-Designs von Webtec auch nachträglich hinzufügen.

Sprachbarrieren sind für Webtec kein Problem; das Unternehmen zielt darauf ab, Gespräche in der Sprache des Kunden zu führen und, wenn möglich, häufig auch an dessen Standort. Hier setzt Webtec auf ihre sechs Territory Manager sowie die insgesamt sechs gesprochenen Sprachen. Die im Vereinigten Königreich ansässige Webtec strebt danach, den kulturellen und Kommunikationsbedürfnissen des Heimatlandes des Kunden gerecht werden. Dies gelingt ihr rund um den Globus recht erfolgreich: Ihre Produktexporte belaufen sich auf 80 %.

Kubota

<http://www.kubota-global.net/uk/>

Für weitere Einzelheiten zum HPM wenden Sie sich bitte an
vertrieb-de@webtec.com

WEBTEC

44227 Dortmund, Deutschland
Tel: +49 (0)231-9759-747

vertrieb-de@webtec.com
www.webtec.com



08/17

KUBOTA-CS-GER-3483.pdf

Gestaltung und Produktion: Webtec

Hydraulik - Mess- und Regeltechnik