



EGGER REMOTE SERVICE

- › 2,68 Mrd. € Umsatz und 8.765 Mitarbeiter
- › Betreibermodell mit Datenhoheit
- › Eigenes Servicemanagement Tool
- › Schnittstellen zu anderen symmedia Anwendern

Herausforderungen

Egger ist ein Komplettanbieter: Das Produktprogramm umfasst Möbel und Materialien für den Innenausbau, den konstruktiven Holzbau und Fußböden. Bereits diese Produktbreite impliziert, dass Egger über einen sehr heterogenen Maschinenpark verfügt. Dieser ist zusätzlich über 20 Standorte verteilt. Zudem werden die Gestaltungswünsche der Kunden für Wohn- und Arbeitsräume immer anspruchsvoller. Egger als Innovator mit 2.100 Patenten, muss seine Produktion also stetig an neue Trends anpassen können – und das bei gleichbleibend hoher Qualität.

Wie in jedem Betrieb, ist die Produktivität für den Unternehmenserfolg entscheidend. Bei Egger werden 30 m³ Spanplatten in 2 Minuten gefertigt. Sinkt die Produktivität durch Maschinenausfälle, bedeutet das gleichzeitig hohe Kosten und Produktionsverzug. Zudem ist Egger darauf bedacht, ressourcenschonend mit dem Holz umzugehen und somit die Ausschussraten minimal zu halten.

Ziel Eggers ist es daher, die Produktionskapazitäten kontinuierlich aufrecht zu erhalten und die Menge von 8,5 Mio. m³ verarbeitetem Holz pro Jahr weiter auszubauen.

Die ständige Neu- und Weiterentwicklung der Produkte wird bei Egger weitergedacht. Auch die Produktion und die unterschiedlichen Prozesse werden stetig hinterfragt, um als Gesamtunternehmen innovativ zu bleiben.

Deshalb hat Egger sich seit 2016 mit der Digitalisierung der Produktion und insbesondere der Instandhaltung beschäftigt und sich schließlich für symmedia als Digitalisierungspartner entschieden.



Projekt

Mit dem Ziel, die Instandhaltungs- und Wartungsworkflows für interne Abteilungen und externe Zulieferer konzernweit und standortübergreifend zu organisieren und letztendlich zu digitalisieren, hat Egger Anfang 2016 begonnen, sich genauer mit den internen Prozessen zu beschäftigen und sich symmedia als Partner mit ins Boot geholt.

Workflows wurden genau analysiert und insbesondere beim Anlagenservice für intern und extern wurden große Optimierungspotentiale identifiziert. Mit symmedia SP/1 sollten diese Potentiale gehoben werden.

Zudem war auch die Sicherheit der Netzwerke und der internen IT entscheidend bei der Auswahl eines Service Systems. Egger sollte die Hoheit über die Daten und auch die Administration des Systems bei sich behalten und zusätzlich genau wissen, wer und wann remote Zugriff auf welche Systeme bekommt.

Es folgten Gespräche mit den Zulieferern, bei denen sich herausstellte, dass bereits drei Zulieferer symmedia im Einsatz hatten. Diese sollten zuerst in den neuen digitalen Serviceprozess integriert werden.

Daraufhin fanden ein Kick-Off Workshop mit den symmedia Experten und zwei weitere Planungsworkshops statt, in denen gemeinsam jeder Prozess bis ins Detail beschrieben wurde.

Kurze Zeit später wurde mit dem Roll-Out begonnen, wobei kontinuierlich Anpassungen in das System einfließen, um immer alle aktuellen Anforderungen abzudecken.

Ergebnis

Das System wird heute standortübergreifend eingesetzt. Jedes Werk hat eine eigene intelligente Kontrollinstanz, das sogenannte Site Control. Mit diesem kann bereits autark gearbeitet und Service Prozesse abgewickelt werden. Auch für die werksübergreifende Kommunikation kann das System genutzt werden. Dabei wird es zentral administriert, was für einen einheitlichen Standard sorgt.

Neben der eigenen, werksübergreifenden Instandhaltung, die über das Service Portal digitalisiert wurde, sind heute die beiden Zulieferer Fagus GreCon und Siempelkamp in das Egger Service Portal integriert. Ein weiterer Zulieferer, LTW, soll zeitnah ebenfalls angebunden werden. Mit dem sogenannten Manufacturer Service Request können die Zulieferer mit ihren eigenen symmedia Tools, die im Egger Service Portal integriert sind, bei Egger Service leisten. Egger behält dabei immer die Kontrolle über das eigene Service System und den Datenverkehr.

Auch Zulieferer, die selbst kein symmedia Service Portal haben, können in das Egger Portal integriert werden. So ist es geplant, dass auch der Service für Homag Maschinen über das Egger Serviceportal abgewickelt werden kann.

In der Praxis können sich Zulieferer nun aus der Ferne auf Anlagen im Egger Werk verbinden. Dabei ist über Rollen geregelt, welche Rechte ein Zugreifender jeweils hat. Die Vergabe der Rechte liegt wiederum komplett bei Egger.

Alle Weiterentwicklungen folgen der Vision, dass der gesamte interne und externe Serviceworkflow (Instandhaltung, Wartung und Troubleshooting) über das Egger Service System gesteuert werden soll. Insbesondere sollen alle Zugänge ins Firmennetz über das Egger Service Portal freigegeben und dokumentiert werden. Andere Zugangssysteme sollen abgeschafft werden, um die IT Sicherheit zu erhöhen.

„Durch die Digitalisierung unserer Instandhaltungsprozesse innerhalb unserer Produktion, konnten wir die Effizienz deutlich verbessern. Maschinenausfälle können viel schneller und in 90% remote behoben werden.“

- Stefan Mölg, Leitung Technische IT, EGGER Gruppe

Sie haben Fragen zum Projekt?

Bernd Bertram

+49 (0) 170 187 29 28

bertram@symmedia.de