

# Der Schreinerassistent

## Die Hilfe, wenns nicht mehr schleift

Was für einen Mehrwert können fünf unerfahrene Studierende einem führenden Schweizer Hersteller von Breitbandschleifmaschinen bieten? Mit dieser Frage startete die Gruppe in das erste Semester. Schnell entstanden einige vielversprechende Ideen und Konzepte, die sich zu einer Lösung formten.

Zu Beginn des Projekts wurde vom Industriepartner keine Richtung vorgegeben. Das Studierendenteam war komplett frei, was in der Gruppe entwickelt werden sollte. Alle hatten anfangs ein physisches Endprodukt vor Augen. Stossrichtungen wurden aber auch «out of the box» gesucht und das Projektteam erkannte, dass Kunden von Kündig oft das Know-how fehlt, kleinere Wartungsarbeiten oder Problembehebungen selbstständig durchzuführen. Diese Erkenntnisse waren auf die Auslastung und Aufgabenvielfalt des Industriepartners gestützt, es zeichnete sich ein Verbesserungspotenzial ab. Mit Hilfe verschiedener Tools und Kreativitätstechniken, die den Studierenden im Unterricht an die Hand gegeben wurden, hat das Team Konzeptideen entwickelt. Zum Schluss des zweiten Semesters wurden dem Industriepartner verschiedene Konzepte mit diversen Funktionen vorgestellt. Die Wahl fiel auf eine Kundenplattform, die eine Kombination von Trainings- und Serviceplattform darstellte, mit der Möglichkeit, auch Maschinendaten auszuwerten. Im dritten Semester ging es an die weitere Ausarbeitung und den Entwurf. Das Projektteam führte eine Risikoanalyse durch und begann, erste Kostenkalkulationen zu erstellen. Zudem wurde das Mockup entworfen und Tests zur Anwenderfreundlichkeit durchgeführt. In der letzten Phase wurde das Mockup zu einer Plattform weiterentwickelt, die anwendbare Funktionen anbietet, so dass der Industriepartner mit Kunden ein Pilotprojekt starten konnte. Alles zusammen bildete die Basis, um auf einer Konzeptplattform weiter aufzubauen und die Bedürfnisse des Kunden nachhaltig zu befriedigen.

### Die Idee «myKündig»

Die Kundenplattform «myKündig» ist zusammengefasst eine Onlineplattform, die den Kunden den Umgang mit der eigenen Kündig-Maschine erleichtert. Zusätzlich reduziert sie die Aufgabenflut für das eigene Serviceteam. Das Tool bietet den Kunden die Möglichkeit, kleinere Servicefälle mit bereitgestellten Guides und Anleitungsvideos selbstständig durchzuführen oder Störungen zu beheben. Zudem können Maschinendaten ausgelesen werden, die dem Kunden die Auslastung und weitere Schlüsseldaten zu seiner Maschine ersichtlich machen. Es besteht auch ein direkter Zugang zum Onlineshop des Industriepartners, um Verbrauchsmaterialien wie Schleifbänder direkt nachzubestellen. Somit kann der Kunde in verschiedenen Aspekten des Maschinenbetriebs Schritte selbstständig und zeiteffektiv umsetzen. Bei unerwarteten Problemen bei einer Maschine kann mit der Kundenplattform die Dauer des Maschinenstillstandes verringert werden. Und nicht nur der Kunde spart dadurch Zeit, sondern auch Kündig: Das Unternehmen kann Telefonanfragen einfach und schnell mit Hilfe der Plattform lösen.

### Unterstützung für die Servicemitarbeitenden

Die myKündig-Plattform soll nicht nur den Kunden das Leben vereinfachen, sondern auch die Servicemitarbeitenden entlasten. Gewisse Aufgaben können von Kunden selbstständig durchgeführt werden. Somit können Maschinen schnell wieder zum Einsatz gebracht werden. Bei kleinen Problemen, die beispielsweise bei einem Bandwechsel auftauchen, können die Kunden direkt in der Plattform Anleitungen finden. Über myKündig kann zudem jederzeit Kontakt zu Servicemitarbeitenden angefordert werden. Über Business Whatsapp wird das Kommunizieren mit den Servicemitarbeitenden für die Kunden einfacher. So können die Kunden einfach und unkompliziert Fotos von Defekten oder Störungen schicken und erhalten rasch eine Lösung für ihr Problem. Die Plattform wurde mit Wordpress entwickelt. Die komplette Fertigstellung wird in naher Zukunft von der Kündig AG verwirklicht. Das Ziel der Plattform ist, dass nicht nur ein Mehrwert für die Kunden entsteht, sondern auch für die Mitarbeitenden der Kündig AG. Nutzen für Kündig entstehen aus der Entlastung der Service-Mitarbeitenden, der Vermittlung von Maschinen-Know-how



und der einfachen Bereitstellung von Maschinendaten an die Kunden. Das Wertsprechversprechen für den Kunden ist, dass sie bei der Nutzung der Plattform rund um die Uhr eine Anlaufstelle haben. Denn bei telefonischen Serviceanfragen kann es sein, dass nicht immer jemand zur Verfügung steht. Mit diesen Mitteln hilft die Plattform allen Kunden, damit auch wieder richtig schleift.

### Weiterentwicklung bereits geplant

Viele verschiedene Meinungen von Dozierenden und Expertinnen und Experten haben das Team in die entsprechende Richtung gelenkt. Dies verhalf zu neuen Ideen, die eigene Arbeit wurde ständig kritisch hinterfragt. Der Industriepartner war dem Projekt gegenüber immer sehr positiv gestimmt und brachte der Projektgruppe das nötige Vertrauen entgegen. Während der Zeit des Industrieprojektes gab es für die Gruppenmitglieder viele Höhen und Tiefen. Trotzdem wurden die Teammitglieder enge Freunde, was auch der Schlüssel zu einer guten Teamarbeit und somit zu einem erfolgreichem Projekt war.