

Wie das Q-DAS System Integration Team den Fortschritt unserer Kunden vorantreibt

Q-DAS – Anbieter statistischer Softwareprodukte zur Prozessbeurteilung und -regelung – steht für 8.000 zufriedene Kunden mit über 150.000 Anwendern aus unterschiedlichsten Branchen weltweit. Einen besonders großen Anteil an dieser Erfolgsgeschichte haben unsere Mitarbeiter – unter anderem auch das System Integration (SI) Team.

Häufig auf Reisen, vielfältige Projekte und den persönlichen Kontakt zu zahlreichen Kunden: Das ist der abwechslungsreiche Arbeitsalltag des Q-DAS SI-Teams, denn nach Abschluss einer Bestellung erfolgt der Einsatz unserer Mitarbeiter bei den Kunden vor Ort – im Falle von Q-DAS ein Besuch in einem von 55 Ländern weltweit – teilweise mit Unterstützung unserer lokalen Tochterfirmen bzw. Partner. Doch eins nach dem anderen...

Q-DAS entwickelt unterschiedliche Softwareprodukte, deren Hauptaufgaben die rechnergestützte Visualisierung, Überwachung und statistische Auswertung von Produkt- und Prozessdaten in der industriellen Produktion sind. Die einzelnen Programme können auf vielfältige Weise miteinander kombiniert werden, ggf. auch mit einem Drittsystem, um den Anforderungen und Aufgabenstellungen der Kunden gerecht zu werden.

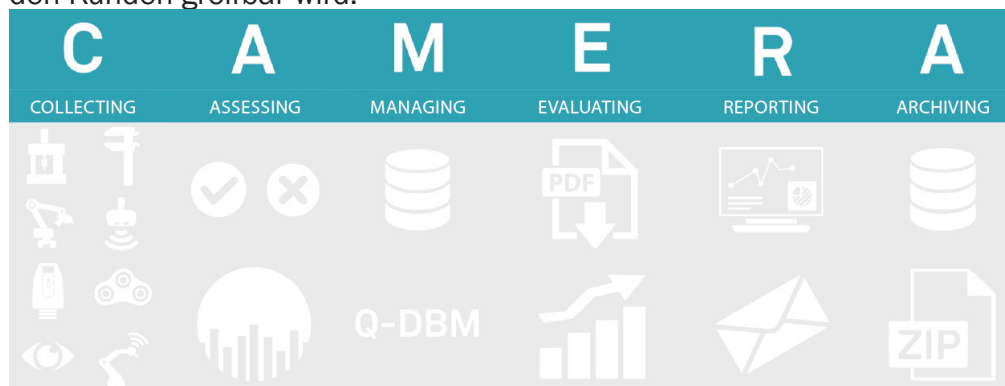
Die kundenspezifische Implementierung und Konfiguration der Q-DAS Produkte liegt in der Hand des SI-Teams, das somit den anhaltenden Fortschritt in der Produktion unserer Kunden unterstützt. Ihre Hauptaufgabe ist die Betreuung von Kundenprojekten. Die Mitarbeiter hören den Kunden zu, analysieren deren Aufgaben und finden eine Lösung, die deren Anforderungen und Bedürfnissen entspricht. Um sich ein besseres Gesamtbild machen zu können, besucht der Mitarbeiter Kunden aus unterschiedlichsten Ländern in ihrem Werk, sei es in Europa, Asien, Nord- oder Südamerika.

Ist die Kundensituation erst einmal bekannt und besteht Klarheit über die Wünsche und Erwartungen, konzipieren die SI-Mitarbeiter einen geeigneten individuellen Lösungsansatz - von Einzelplatzinstallationen bis hin zu einem kompletten „CAMERA Concept“. Ein solches CAMERA Concept kann grob in sechs Phasen eingeteilt werden, deren notwendigen Werkzeuge von den SI-Mitarbeitern vor Ort implementiert werden. In der ersten Phase werden Messwerte mit Q-DAS Produkten erfasst. Die erfassten und visualisierten Daten werden anschließend in den Phasen 2 und 3 entsprechend beurteilt und zentral in einer Datenbank abgelegt. Im vierten Schritt ist es möglich, auf die Datenbank zuzugreifen, um die gewünschten statistischen Auswertungen vorzunehmen. Die Auswertergebnisse können in Phase 5 in automatisierten Berichten dargestellt werden. Abgerundet wird das Gesamtkonzept durch die Datenarchivierung in der letzten Phase.



Schlussendlich ist es das Ziel der Kunden, ihre gesammelten Werte mithilfe der Q-DAS Statistiksoftware und des Q-DAS CAMERA Concepts in aussagekräftige Informationen umzuwandeln. So können sie das volle Potenzial ihrer Daten nutzen, eine höhere Qualität in der Produktion erzielen und damit Zeit und Kosten einsparen. Ein kontinuierlich größer werdender Erfahrungsschatz hilft dem SI-Team dabei, diese Ziele zu erreichen. Die Mitarbeiter leisten eine umfassende technische Unterstützung bei

der Abwicklung des Projekts und installieren die Software vor Ort. Zusätzlich hilft ihnen ihr Software Know-how und technisches Verständnis dabei, die Q-DAS Produkte so zu konfigurieren, dass sie die Kundenanforderungen bestmöglich erfüllen. Dabei gleicht keine Installation der anderen, denn jede Situation stellt eine neue Herausforderung dar, die es individuell zu meistern gilt. Immer wieder werden Parallelen zu anderen Unternehmen sichtbar und zeigen für die Firmen bis dato vollkommen neue Lösungswege auf. Bemerkenswert dabei ist, dass das SI-Team auch den Umgang mit Drittsystemen nicht scheut, sondern diverse Lösungen kombiniert und vernetzt, damit ein maximaler Mehrwert für den Kunden greifbar wird.



Auf diese Weise nimmt der Fortschritt für die Kunden Form an. Damit ist jedoch die Arbeit des SI-Mitarbeiters noch längst nicht beendet. Als persönlicher Ansprechpartner bleibt er auch weiterhin mit den Kunden in Kontakt und unterstützt sie bei aufkommenden Fragen sowie der langfristigen Pflege der Q-DAS Produkte. Dank dieser Abwechslung besteht ein gesundes Verhältnis zwischen Außeneinsätzen bei den Kunden vor Ort und der telefonischen Betreuung bzw. Fernwartung. Der Kontakt zwischen dem Kunden und dem Q-DAS Mitarbeiter bleibt oftmals über mehrere Jahre bestehen, womit das SI-Team eine enge und partnerschaftliche Kundenbindung aufbauen kann. Die Arbeit des SI-Teams trägt zum langfristig erfolgreichen Einsatz der Q-DAS Software bei und treibt im Produktionsumfeld den Fortschritt des Kunden voran.



Q-DAS GmbH
Eisleber Str. 2
69469 Weinheim
+ 49 6201 3941-0

Haben wir Ihr Interesse geweckt?
www.q-das.de
Kontakt zum Autor:
melanie.feuerstein@q-das.de