

# INTEGRIERTE ONLINE-TOOLS ERLEICHTERN PROZESSOPTIMIERUNGEN

In seinen neu gestalteten Internetauftritt hat Endress+Hauser bisher getrennte Online-Systeme integriert. Dieser Digitalisierungsschritt außerhalb der eigentlichen Anlagenautomatisierung ermöglicht Kunden Prozessoptimierungen bei allen Tätigkeiten rund um die Geräte für die Feldinstrumentierung. Wie sich damit von der Anlagenplanung über die Beschaffung bis zur Instandhaltung die Produktivität steigern und Kosten senken lassen, erläutert Elisabeth Wiederseder, Marketing Manager Life Cycle Management und e-Business bei Endress+Hauser Österreich. **Das Gespräch führte Ing. Peter Kemptner, x-technik**

Die Digitalisierung ist kein Selbstzweck. Sie soll dazu dienen, mit möglichst geringem Aufwand Prozesse zu optimieren und so die Effizienz von Anlagen zu steigern. Deshalb bietet Endress+Hauser ein breites Spektrum an digitalen Produkten und Dienstleistungen für die Prozessautomatisierung. Kürzlich hat das Unternehmen seinen Internetauftritt komplett umgestaltet. Dabei erfolgte die vollständige Integration bisher getrennter Systeme für Konfiguration, Einkauf und Geräteinformation zu einem umfassenden Kundenportal. Dieser Digitalisierungsschritt hilft Kunden laut Elisabeth Wiederseder, Marketing Manager Life Cycle Management und e-Business bei Endress+Hauser Österreich, ihre Prozesse rund um die Nutzung von Produkten des Hauses auch außerhalb der eigentlichen Anlage effizienter zu gestalten.

## **Frau Wiederseder, Endress+Hauser hat seinen Internetauftritt komplett umgestellt. Was sind die hauptsächlichsten Neuerungen?**

Die größte Neuerung ist eine, die auf den ersten Blick nicht auffällt: Die Website ist zugleich das Kundenportal. Sie integriert mit nur einem Zugang alle Funktionen, die

Mitarbeiter in unterschiedlichen Rollen für ihre jeweiligen Tätigkeiten im Zusammenhang mit den Geräten von Endress+Hauser benötigen. Das Kundenportal unterstützt Anlagenplaner mit Tools für Konfiguration und Auslegung sowie Dokumentation, Einkäufer mit Funktionen für die Beschaffung samt Auftrags- und Lieferverfolgung und Instandhalter mit vollständiger, aktueller Dokumentation sowie mit Unterstützung bei der Ersatzteilbeschaffung.

## **Was veranlasste Endress+Hauser zu diesem Schritt?**

Mit ca. 1,2 Millionen möglichen Produktvarianten ist die Variantenvielfalt unserer Produkte riesig. Für jede unserer vielen Feldgeräte-Baureihen für unterschiedliche Messaufgaben gibt es zahlreiche Kombinationsmöglichkeiten von Eigenschaften und Funktionen. Diese reichen von der Kabellänge über das medienberührende Material bis zur Datenschnittstelle. Kommt z. B. ein weiteres Netzwerkprotokoll hinzu, so wie kürzlich Profinet, bedeutet das eine Verdopplung der möglichen Ausprägungen eines Geräts. Angesichts dieser Variantenvielfalt ist es nicht immer leicht, die optimale Gerätekonfiguration zu bestimmen, das exakt gleich konfigurierte Gerät nachzubestellen oder die korrekte Wartungsanleitung zu finden. Wir sehen uns

Nach abgeschlossener Konfiguration kann der Benutzer aus dem Eplan Data Portal **CAD-Dateien in allen gängigen Formaten für seine individuelle Gerätevariante** zur Integration in die eigenen Pläne beziehen.





„ Durch die Integration des Kundenportals in die Website von Endress+Hauser können Kunden ohne Medienbrüche oder Doppeleingaben und daher wesentlich einfacher und schneller als je zuvor unsere Produkte nutzen, von der Gerätekonfiguration über die Beschaffung der individualisierten Produkte bis zur Instandhaltung.

**Elisabeth Wiederseder, Marketing Manager Life Cycle Management und e-Business, Endress+Hauser GmbH**

in der Verantwortung, unsere Kunden bei diesen heiklen Aufgaben bestmöglich zu unterstützen und ihnen zu helfen, Arbeitsaufwand und Fehlerrisiko zu minimieren.

### **Wie profitieren Kunden von Endress+Hauser von dieser Integration?**

Bereits bisher hat Endress+Hauser seine Kunden mit verschiedenen – auch elektronischen – Mitteln dabei unterstützt. Die neue Website erweitert diese Hilfestellungen um Warenwirtschaftsfunktionen, ermöglicht eine einheitliche, intuitive Bedienung und verknüpft alles mit dem Webshop. Dadurch erhalten die Anwender ohne Systemwechsel alle Informationen und Handlungsmöglichkeiten – und das auf Basis ihrer spezifischen Gerätevarianten.

### **Erleichtert das neue Portal die Geräteauswahl?**

Für die Produktauswahl stehen parallel zwei Werkzeuge zur Verfügung: Sind die benötigten Geräteeigenschaften bekannt, bietet der Produktfinder

einen schnellen Weg zur Bestimmung der passenden Messgeräte, Software oder Systemkomponenten mit der individuellen Variantenkonfiguration. Orientiert sich der Planer eher am Anwendungsbereich innerhalb der Anlage, hilft der Applicator zur individuellen Produktauswahl. Ist das Produkt fertig konfiguriert, kann man es mit einem Klick in den Warenkorb legen.

### **Wie erhöht das die Effizienz in der Anlagenplanung?**

Das komfortable Konfigurationstool bietet nur passende Optionen zum Kombinieren an und verhindert so Irrtümer, die Möglichkeit einer Gegenüberstellung verschiedener Varianten erleichtert die Auswahl. Anlagenplaner können sich vom System für die Messaufgabe ideale Merkmale vorschlagen lassen, diese aber auch ändern, etwa um die interne Typenvielfalt zu begrenzen. Nach abgeschlossener Konfiguration kann der Benutzer nicht nur die vollständige Dokumentation genau dieser Gerätevariante herunterladen, sondern dafür auch aus dem Eplan Data Portal das genau passende Eplan-Makro >>



**Die Nutzung der integrierten Internet-Lösung erfolgt geräteunabhängig**, bei der Feldarbeit ebenso komfortabel wie am Schreibtisch.



## MESSEN UND ÜBERWACHEN VON DRUCK UND TEMPERATUR



### EX Drucktransmitter EXNT 8292

- Eigensicheres Design für Ex-Zonen 0,1,2 (Gas), 20, 21, 22 (Staub) und Untertagebau
- Ex ATEX und IECEx
- Sensor-Dünnschicht-auf-Stahl
- Hohe Überdrucksicherheit
- Optional mit Wasserstoffkompatiblem Sensor
- Druckbereiche 400 mbar bis 2000 bar

Trafag Produkte überzeugen durch ausgezeichnete Langzeitstabilität, Genauigkeit und Langlebigkeit.

**trafag**  
sensors  controls

und CAD-Dateien in allen gängigen Formaten zur Integration in die eigenen Pläne beziehen.

Da das dahinterliegende System den Konfigurationsfortschritt registriert, bleibt eine unvollständige Konfiguration auch über ein Abschalten oder Abstürzen des Arbeitsplatzrechners hinweg erhalten. Planer können später an der Stelle weitermachen, an der sie unterbrochen haben. Im Fall von Unsicherheiten bei der Auswahl der Optionen kann der Planer eine unvollständige Konfiguration als Anfrage an Endress+Hauser senden. Das erleichtert und beschleunigt die dadurch angeforderte Anwendungsunterstützung. Sowohl vollständige als auch unvollständige Gerätekonfigurationen können in Favoritenlisten eingetragen werden. Das gestattet deren Wiederverwendung, was bei der Konfiguration in späteren Projekten den Zeitbedarf dramatisch verringert.

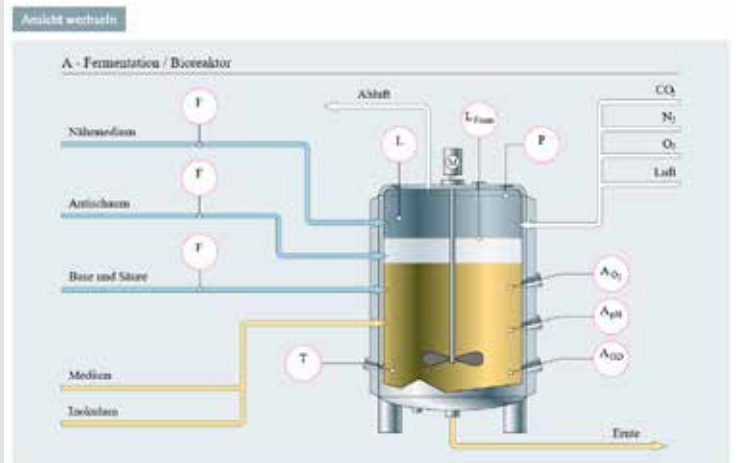
**Welche Eigenschaften bringen Vorteile für Einkauf und Beschaffung?**

Über die Website erhält jeder registrierte Kunde direkten Zugriff auf die ihn und seine Produkte betreffenden Daten in den Warenwirtschafts-Datenbanken von Endress+Hauser. Ist ein fertig konfiguriertes Produkt im Warenkorb, erhält der berechnete Mitarbeiter die voraussichtliche Lieferzeit und den Preis laut seinen Konditionen angezeigt und kann das Produkt bestellen oder anfragen. Unmittelbar nach dem Bestelleingang ist die Bestellung inklusive Lieferdatum online ersichtlich.

Unabhängig davon, ob eine Bestellung über den Webshop oder auf klassische Art erfolgt ist, lässt sich ihr Status online verfolgen. Die vollständige Beleghistorie gestattet das Nachvollziehen früherer Transaktionen. Nach Eingabe von Seriennummer oder Bestellcode findet das System das exakt gleiche Gerät oder ein passendes Nachfolgeprodukt. Das minimiert Aufwand und Fehlermöglichkeiten bei Nachbestellungen. Kunden mit häufigem Bedarf bietet Endress+Hauser übrigens auch verschiedene Varianten einer direkten Anbindung des kundeneigenen ERP-Systems an.

**Das Stichwort Nachbestellung bringt uns zur Instandhaltung. Wie profitiert die von dem integrierten System?**

Auf unserer Website können Kunden durch Eingabe der Seriennummer auf die passenden Gerätetreiber, die technischen Dokumente in vielen Sprachen und auf Ersatzteile zugreifen. Im Feld kann der Instandhalter mit einem Mobilgerät mittels Operations App durch Scannen des QR-Codes am Messgerät die richtigen technischen Dokumente öffnen und Ersatzteile finden. Bei der Suche nach dem geeigneten Ersatzteil hilft die Darstellung in einem Explosionsdiagramm. Nach erfolgter Bestellung kann der Instandhaltungstechniker direkt auf seinem Mobilgerät den Bestellstatus abfragen und den Austausch flexibel planen. So hilft die rund um die Uhr verfügbare Information besonders in der Instandhaltung,



Arbeitsaufwand und Kosten zu reduzieren und zugleich eine hohe Anlagenverfügbarkeit zu gewährleisten.

**Wie steht es um die Verhinderung von Missbrauch?**

Unerlaubtem Fremdzugriff wirkt eine verschlüsselte Datenübertragung mit SSL-Zertifikat ähnlich der für das Electronic Banking entgegen. Die Benutzeranmeldung erfolgt mit Username und Passwort und kann für jeden einzelnen Berechtigten dessen Rolle im Unternehmen angepasst werden. So kann z. B. nur ein Einkäufer eine Bestellung auslösen oder die Beleghistorie einsehen und einem firmenfremden Instandhalter bleiben die Preise und Konditionen verborgen.

**Welche besonderen Vorteile bietet die integrierte Website von Endress+Hauser gegenüber anderen Kundenportalen?**

Zumindest in unserer eigenen Wettbewerberlandschaft kenne ich keine Lösung mit einer ähnlich weitreichenden Integration von Produkt- und Konfigurationsdaten sowie Kunden- und Transaktionsdaten. Das waren auch für uns bis vor Kurzem noch getrennte Welten und worauf wir jetzt stolz sind, ist das Ergebnis eines mehrjährigen Entwicklungsprozesses. Ohne Medienbrüche oder Doppeleingaben und daher wesentlich einfacher und schneller als je zuvor können Kunden unsere Produkte nutzen, von der Gerätekonfiguration über die Beschaffung der individualisierten Produkte bis zur Instandhaltung.

Auch wenn wir gerne die Vorteile unserer neuen Website hervorheben, stehen wir unseren Kunden nach wie vor persönlich zur Verfügung. Jeder Kunde findet auch in seinem Online Kundenportal alle ihm zugeordneten Ansprechpersonen mit Durchwahl, Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse. Selbstverständlich ändern sich die Ansprechpartner auch bei Online-Transaktionen nicht.

**Herzlichen Dank für diese aufschlussreichen Einblicke!**

[www.at.endress.com](http://www.at.endress.com)

Sind die benötigten Geräteigenschaften bekannt, bieten wahlweise der Produktfinder und der hier gezeigte Applicator einen **schnellen Weg zur individuellen Variantenkonfiguration.**