

CENTRAL SERVICE



BMZ startet Qualitätsoffensive „Reparaturfabrik“

Karlstein am Main, 18.01.2019 – die BMZ GmbH, führender Hersteller von Batteriesystemen auf Lithium-Ionen Basis gibt den Startschuss für eine Qualitätsoffensive, um nachhaltig die Produktqualität zu steigern und Prozesse zu optimieren. In Zeiten des Online-Handels, vorangetrieben durch große Weltunternehmen, wird auch die Erwartungshaltung an die Qualität der Produkte immer höher, allerdings steigt auch der Preisdruck. Immer günstigere Preise bei gleichbleibenden oder sogar steigenden Qualitätsstandards sind Faktoren, an denen sich Marktführer messen lassen müssen.

Der Benchmark für den Service ist ebenfalls ein großer Bestandteil des Lieferkonzeptes. After-Sales ist für Unternehmen im Investitionsgüter-Bereich genauso relevant wie für Endverbraucher im Konsumgüter-Bereich. Ein Elektroauto darf nicht stehen bleiben, genauso wie der elektrisch betriebene Stapler oder das Werkzeug. Aber ebenso vertraut der E-Bike Fahrer auf seinen Akku und im Servicefall sind Durchlaufzeiten von größter Relevanz.

Diese Themen stehen bei der BMZ Gruppe ganz oben auf den Projektlisten, sodass gemeinsam mit den Mitarbeitern an Lösungen gearbeitet und diese zum 1. Januar 2019 umgesetzt wurden. Der gesamte Service-Ablauf wurde neu an den Anforderungen des Kunden ausgerichtet – Durchlaufzeiten mit dem Ziel von einem Tag waren die Planungsgröße. Dieses wurde durch die Eliminierung von Stillstandszeiten, kürzere Wege zwischen den Arbeitsplätzen und ein Lean Management, was sich an der Produktphilosophie der Automobilindustrie anlehnt, erreicht. Der Reparaturprozess wird in das ERP System integriert, damit hat der Kunde online Einblick in den Status und wird per E-Mail informiert. „Durch die Digitalisierung des Reparaturauftrages in unserem System können nicht nur die Mitarbeiter von jedem Arbeitsplatz auf den Vorgang zugreifen, auch dem Kunden wird der Status quo transparent dargestellt“, so Max Merget, Teamleiter Backoffice & Logistics sowie Verantwortlicher für das Business Development im Central Service.

Erfolgsfaktor Shopfloor-Management

Der Mitarbeiter steht im Mittelpunkt der Prozesse, daher war die Einbeziehung von Anfang an wichtigster Bestandteil. Shopfloor-Management bedeutet im Lean Management, dass sich Führungskräfte und Mitarbeiter täglich für 10 Minuten zu einem Meeting im Stehen treffen. Standardisierte Abläufe werden besprochen, Probleme analysiert und beseitigt, sowie Verbesserungen angesprochen und umgesetzt. Schriftlichkeit bedeutet Verbindlichkeit und Visualisierung. Alle Prozesse und Informationen werden an einem Board festgehalten und sind mit einer Ampel einfach abzulesen.

„Wir haben nicht nur optimierte Prozesse geschaffen, sondern auch die Qualität ist merkbar gestiegen. Aber das Wichtigste dabei ist, dass sich die Mitarbeiter gewertschätzt fühlen und die Leistung sowie Zufriedenheit wesentlich verbessert wird. Unsere Führungskräfte sind Coaches und jederzeit ansprechbar bei Verbesserungen und Problemstellungen. Wir haben etwas

Einzigartiges in der Branche geschafft – ich bin sehr stolz auf meine Abteilungen“, resümiert Roman Kinast, CQO (Chief Quality Officer – Leiter Qualität) der BMZ Gruppe.

Über die BMZ Gruppe:

Die BMZ Gruppe ist ein Global Player in der Produktion von Lithium-Ionen-Systemlösungen. Die Gruppe hat ihren Hauptsitz in Deutschland und unterhält Produktionsstätten in China, Polen und den USA sowie Niederlassungen in Japan und Frankreich. Darüber hinaus gibt es weltweit Forschungs- und Entwicklungsstandorte. Rund 3.000 Mitarbeiter arbeiten weltweit für die BMZ Gruppe.

Über Central Service:

Der BMZ Central Service bietet einen europaweiten Service mit Vor-Ort Support für den Händler, eine weltweit erreichbare 24-Stunden-Hotline sowie ein digitales Ticketsystem, mit dem der Service-Vorgang dokumentiert und transparent für den Kunden wird. Der Kunde profitiert von einer langen Verfügbarkeit an Originalteilen, einer Ersatzteilbereitstellung innerhalb von 24 Stunden, sowie einer großen Auswahl an Leihakkus für das E-Bike. Zur Produktpalette im Service-Center zählen auch Motoren, Displays und Kabelsätze. BMZ bietet mit dem Service-Tool zudem eine kostenfreie Schnittstelle, mit dem der Händler erste Diagnosen eigenständig auslesen kann. Zudem übernimmt BMZ auch Serviceleistungen an Großbatterien ab 48V, wie z.B. Energy Storage Systemen.

Der Name BMZ steht mit innovativen, qualitativ sehr hochwertigen Produkten und einem After-Sales-Service für ein Höchstmaß an Nachhaltigkeit. Die Kundenzufriedenheit steht klar im Fokus – BMZ begleitet den Kunden über die komplette Nutzungsdauer eines Produktes.

Kontakt:

BMZ GmbH
Christian Adamczyk
CMO/Pressesprecher
Am Sportplatz 28
63791 Karlstein am Main
Telefon: 06188/9956-770
christian.adamczyk@bmz-group.com
www.bmz-group.com | www.bmz-central-service.com