

BORG
INSTRUMENTS



Borg Instruments AG steigert ihren Serviceansatz gegenüber den Kunden mit dem i-Point automotive agent

EDV-Chef Bickel: „Wir haben alle Kundeninformationen sicher und zuverlässig im Griff“. Als innovatives mittelständisches Unternehmen mit rund 300 Mitarbeitern ist die Borg Instruments AG bekannt für die Entwicklung und Produktion von Instrumentierungen für alle Automobilhersteller in Europa. Die Produkte sind alle kundenspezifisch und zeichnen sich durch ihr individuelles Design aus.

Zum Einsatz kommen modernste Anzeigetechnologien, in denen die Borg Instruments oftmals die Vorreiterrolle übernimmt. Das Portfolio reicht von Kombiinstrumenten über Multifunktions-anzeigen, Bordcomputer, Parktronic, Uhren, Multimedia & Navigationsinstrumente bis hin zu rekonfigurierbare Kombiinstrumente. Als First Tier Lieferant der europäischen und amerikanischen Automobilindustrie sieht sich die Borg Instruments gegenüber Ihren Automobilkunden entsprechend verpflichtet. Die umfassende Zufriedenheit der Kunden ist hierbei oberstes Ziel. Um diesem Ziel gerecht werden zu können, gewinnt die Nutzung der Internetportale der einzelnen Automobilhersteller zunehmend an Wichtigkeit. Dieses allerdings bindet aufgrund der hier erforderlichen Recherchen entsprechend die verfügbaren Personalressourcen.

Kurt Bickel, Leiter EDV/Organisation im Hause Borg Instruments: „In den Gesprächen mit der i-Point-systems gmbh wurde klar, dass weitaus mehr Personen mit den Internetportalen der Automobilherstellern konfrontiert werden als ursprünglich angenommen. Neben dem Bereich Qualität wird zunehmend auch der Bereich Vertrieb involviert. Weitere bereiche werden mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit sukzessive hinzukommen. Der Automotive Agent setzt hier an der 'Wurzel der Problemstellung' an und entlastet die betroffenen Ressourcen“.

Bickel weiter:“ hier sahen wir den Ansatz für eine weitere Kommunikationsschiene, welche die seit Jahren praktizierte EDI-Kommunikation zu den Automobilherstellern perfekt ergänzt und eine seit langem klaffende Lücke schließt.“

Anwenderbericht: BORG Instruments

„Aufwendige Recherchen in den Internetportalen der Automobilhersteller mit Passwort, Login, Suche nach der richtigen Seite, Download der Daten bei Veränderungen sowie die generelle Informationsbeschaffung nahm zunehmend einen erheblichen Teil der Arbeitszeit unserer Mitarbeiter im Bereich QM in Anspruch“, sagt Harry Kraus, Leiter Qualitätsmanagement im Hause Borg Instruments. „Kürzere Reaktionszeiten, schnellere und gezielte Informationsflüsse sowie eine Entlastung des Personals war hier das gesetzte Ziel“. Am 02. Juli 2001 orderte die Borg Instruments die neue i-Point Software. Wenig später, am 18. Juli, wurde der Automotive Agent innerhalb eines Tages installiert und in Betrieb genommen. Im Zuge der eintägigen Installation wurden auch gleich die betroffenen User in die Softwarelösung eingewiesen.

Seit Mitte Juli 2001 arbeitet der Automotive Agent ´im Dienste der Borg Instruments´ und recherchiert zuverlässig rund um die Uhr in den Internetportalen der Kunden. Der Automotive Agent durchforstet automatisch und beliebig oft alle ´Briefkästen´ in den einzelnen Internetportalen nach neuen Informationen.

Harry Kraus: „Der Automotive Agent schont unsere Ressourcen und steigert unseren Serviceansatz beim Kunden, in dem wir zukünftig agieren und nicht nur reagieren. Wir können uns aufgrund der effizienteren Arbeitsweise besser um unsere Kunden kümmern und hierüber die partnerschaftliche Zusammenarbeit weiter ausbauen“. Kraus weiter: „Die steigenden Anforderungen bezüglich einer Null-Fehlerstrategie fordern von unserem Bereich Qualitätsmanagement einen permanente Weiterverfolgung der gemäß unserer Philosophie angestrebten kontinuierlichen Verbesserung der einzelnen Prozesse. Jede auch nur erdenkliche Entlastung fördert die Zielerfüllung. Unsere Qualitätsphilosophie zielt auf eine ständige Qualitätsverbesserung unserer Produkte und Prozesse, basierend auf dem weltbekannten Deming Verbesserungskreis.“



Neben der wiedergewonnenen Zeit pro Mitarbeiter stellt die Einführung des Automotive Agent auch eine entsprechende Arbeitserleichterung dar. Der Schulungsaufwand ist minimal und es gibt keine neue Bedienlogik, da ausschließlich Standardsoftwarekomponenten wie eMail, Excel, Word, PDF, beim Mitarbeiter zum Einsatz kommen.

Der geringe Einführungsaufwand in Verbindung mit dem finanziell niedrigen Investitionsvolumen führen dazu, dass sich der gesamte Aufwand binnen kürzester Zeit amortisieren wird und darüber hinaus die einzelnen Fachbereiche der Borg Instruments AG entsprechend entlastet werden können.