



ABB Fachtagung
Top of Industry 2022

Daniel Hirschi
CEO | Inhaber
daniel.hirschi@bsr-automation.ch



Kundenzufriedenheit: Die
Vernetzung von Kompetenzen ist
entscheidend.

Engineering

BSR AUTOMATION AG

Bei BSR Automation AG können wir die gesamten elektrischen und steuerungstechnischen Herausforderungen der Industrie abdecken. System- und Elektroengineering sind die Hauptaufgaben. Wir begleiten unsere Kunden von der Idee bis zur Inbetriebnahme. Wir entwickeln komplete Steuerungslösungen (SPS) inklusive Antriebstechnik. Die Kunden sind hauptsächlich Anlagenbetreiber oder kommen aus dem Maschinen- und Anlagenbau.

Während die Mess- Steuer- und Regelungstechnik angestammte Aufgaben unserer Ingenieure sind, eröffnet die Digitalisierung ein neues Tätigkeitsfeld in der Automation. Dazu gehören auch Dienstleistungen aus dem Informatiksektor die wir anbieten.

Schaltschrankfertigung

BSR ELTEC AG

BSR Eltec AG ergänzt als Tochterfirma der BSR Automation AG das Angebot im Schaltschrankbau und der Industrieanlage.

Wir fertigen Schalt- und Steuerschränke für Prototypen, Einzelanwendungen oder in der Serie. BSR Eltec AG ist offen am Markt. Unsere Kunden sind zum Beispiel Schiffbauer, kommen aus dem Maschinenbau, der Bahntechnik oder aus der Energietechnik.

Unsere Kunden schätzen während der Fertigung oft die zentrale Lage von BSR Eltec AG für einen kurzen Besuch.

BSR Automation AG

Ringstrasse 25
CH-6010 Kriens / LU

System-Engineering
Software-Engineering
Antriebstechnik
Regelungstechnik
Technische Informatik
Leitsysteme
Inbetriebnahmen

BSR Eltec AG

Langsägestrasse 2c
CH-6010 Kriens / LU

Fertigung Schaltschränke &
Schaltanlagen
Energieverteilungen
Serienfertigung
Industrieanlagen

Ziel

Was unternehmen wir bei BSR, um Kompetenzen dort zu haben, wo sie benötigt werden.

Wie steht es um die Kundenzufriedenheit?

Frage 1: im Mentimeter oder einer anderen Umfrageplattform

Wie viele Projekte konnten Sie ohne Störung realisieren?

Mögliche Antworten

- 100% der Projekte wurden störungsfrei realisiert
- > 80% wurden ohne Störung realisiert
- > 50% wurden ohne Störung realisiert
- < 50% der Projekte wurden ohne Störung realisiert.

Wie steht es um die Kundenzufriedenheit?

Frage 2: im Mentimeter oder einer anderen Umfrageplattform

Wie sind die Kunden mit Ihrem Unternehmen zufrieden?

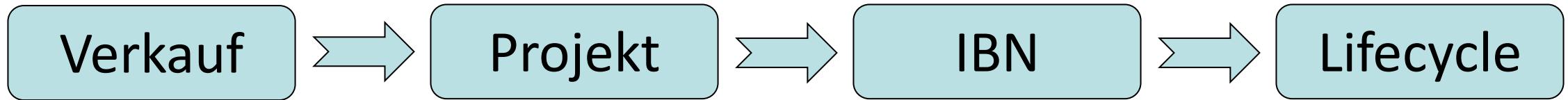
Mögliche Antworten

- 100% der Kunden sind zufrieden mit unseren Projekten.
- > 80% der Kunden sind zufrieden
- > 50% der Kunden sind zufrieden
- < 50% der Kunden sind zufrieden

Vernetzung zum Ersten

- Ein Netzwerk ist ein System von Knoten, die miteinander verbunden sind.
- Jeder kennt jeden über sechs Ecken.
- Netzwerke ermöglichen mehr Erkenntnisse.
- Ein gutes Netzwerk misst man daran, was aus den Verbindungen entsteht.

Kompetenzen im Projektverlauf

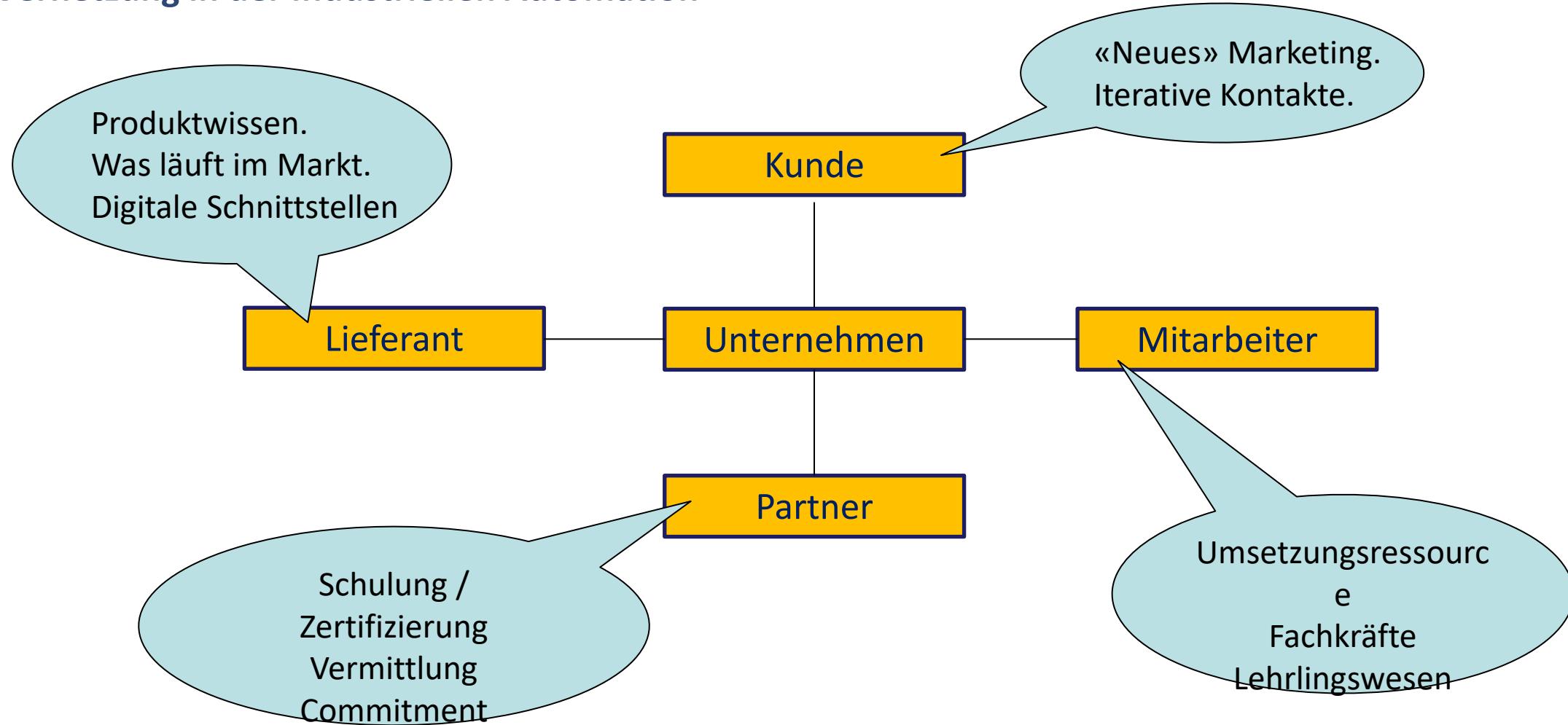


- | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------|-----------------|
| ▪ Kundenverständnis | ▪ Erfahrung | ▪ Engagement | ▪ Verfügbarkeit |
| ▪ Produktwissen | ▪ Ausbildung | ▪ Supportkontakte | ▪ Wissenserhalt |
| ▪ Lieferanten Kenntnis | ▪ Teamgrösse | ▪ Produkt: Funktion | |
| ▪ Fähigkeit | ▪ Passende | | |
| ▪ Preiskalkulation
Produkt: Angebot mit
Lösung und
Abgrenzungen | ▪ Fachbereiche
Produkt: Teillösung | | |

Lernen!



Vernetzung in der Industriellen Automation



Die Rolle als Systemintegrator

Erwartung des Kunden an den Systemintegrator:

1. Gleiches Wissen wie der Hersteller
2. Supportkanal zum Hersteller erschlossen
3. Preislicher Vorteil
4. Verfügbarkeit an Manpower

Realität:

1. -> Nein. Aber aktuelles Wissen ist Pflicht. Limiten von Systemen werden sichtbar.
2. -> Ja, aber nicht besser als «Jedermann».
3. -> Teilweise. Wir sind kein Distributor.
4. -> Ja.

Sandwichposition zwischen Kunde und Hersteller

Vernetzung zum Zweiten

- Kundenzufriedenheit schafft man mit erfolgreichen Projekten.
- Erfolgreiche Projekte realisiert man mit Kompetenzen am richtigen Ort.
- Kompetenz erreicht man durch Ausbildung, einem Netzwerk und einer guten Firmenstrategie.
- Firmenstrategie ist Positionierung und laufende Weiterentwicklung.

Zukunft der Vernetzung und der Kompetenzen

- Neue Arbeitsmuster haben Einzug bereits gehalten. Scrum oder Teile von Scrum werden eingesetzt. Projektteams arbeiten mehr autonom.
- Projektteams arbeiten auf Kundenplattformen. Entwicklungssysteme werden durch Konfiguratoren abgelöst.
- Ganz neue Technologien werden Einzug halten. Machine Learning / AI / Vision - heisst neue Kompetenzen werden gefragt sein, bereits ganz vorne beim ersten Kundenkontakt.