



MTU Aero Engines

Neues CAD-PLM Support-Team unterstützt über 4.800 Anwender vor Ort.

UGS PLM Software stellt kompetentes Vor-Ort-Support-Team für MTU Aero Engines. Über 4.800 MTU-Anwender arbeiten hier mit Hilfe von UGS NX und UGS Teamcenter an den Standorten München, Hannover, Ludwigsfelde bei Berlin, Rocky Hill (USA) und Newington (USA).



MTU Aero Engines baut Turbinen für die Luftfahrt

Ab sofort können MTU-ler von allen Standorten und die Anwender von angeschlossenen Zulieferern ihre Fragen zu UGS Teamcenter oder UGS NX an ihr zentrales CAD-PLM-Support-Team richten. Unter UGS-Flagge helfen dem Anwender neun Fachkräfte zehn Stunden am Tag bei Fragen weiter.

Teamcenter und NX sind in der MTU Aero Engines fest verankert.

Hierzu Dr. Axel Hüdepohl, Director Engineering Systems bei der MTU Aero Engines:

„Teamcenter ist ein integriertes System und löst fünf Altsysteme für CAD-Datenverwaltung, DMU, Dokumentenmanagement, Stücklisten- und Änderungsmanagement sowie die Bauzustandsverfolgung ab. Damit erreichen wir einerseits eine höchstmögliche Integration unserer Prozesse und andererseits eine Konsolidierung unserer IT-Landschaft.“

Dr. Pamela Wehlitz, Director Design und Director Product Lifecycle Management bei der MTU Aero Engines betont hierzu den Nutzen eines Support-Teams vor Ort:

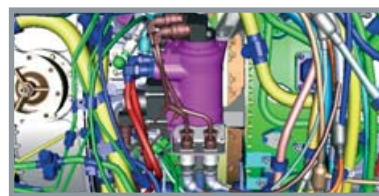
„Mit Hilfe eines Onsite-Support-Teams wird den Anwendern schnell und fachkompetent geholfen. In der MTU haben wir beste Erfahrungen mit einem Team vor Ort gemacht – beispielsweise im NX-Umfeld. Die Mitarbeiter

im Support kennen das Unternehmen und die Unternehmensprozesse genau. Nur wenn das Support-Team auch die 'gleiche Sprache spricht', kann den Anwendern fachkompetent und schnell geholfen werden. Diese Erfolgsgeschichte soll nun mit dem neuen CAD-PLM-Support-Team fortgeschrieben werden.“

Anke Hoffmann, bei der MTU intern verantwortlich für den Anwender-Support im PLM-Projektteam: „Mit der Einführung von Teamcenter stand den Anwendern bisher kein einheitliches Support-Konzept zur Verfügung. Es hatten sich dezentrale Lösungsanbieter zu den Teamcenter- und CAD-Anwendungen gebildet. Mit dem neuen Team gibt es jetzt eine zentrale Anlaufstelle für die User. Wir können die damit entstandenen Know-how-Synergien zum Vorteil unserer Anwender nutzen.“

Dr. Stefan Graswald, verantwortlich für die Integration neuer IT-Systeme im Rahmen des PLM²-Projektes bei MTU Aero Engines:

„UGS kam die Aufgabe zu, ein Support-Team aufzubauen und externe Ressourcen einzubinden, die teils schon seit Jahren für MTU-User unterstützend tätig waren. Außerdem galt es, die neuen UGS-Ressourcen in die MTU-Prozesse und -Systeme einzuführen. Sicherlich kein einfacher Job. Nach knapp einem halben Jahr kann man sagen: Die Aufgabe wurde mit Bravour gemeistert. Den MTU-Anwendern steht jetzt ein



Durchblick per Digital Mock-Up bei MTU Aero Engines

gut organisiertes, kompetentes CAD-PLM-Support-Team als Hotline für 1st- und 2nd Level-Probleme zur Verfügung.“

Von Anwenderseite aus bemerkt René Schneider, Center Erprobung und Regelung, MTU: „Mit der Einführung des neuen Support-Teams erwarte ich eine Entlastung, da meine Kollegen und ich jetzt bei Fragen direkt eine kompetente Hotline anrufen können.“

„Mit UGS hat die MTU einen kompetenten Partner für das neue CAD-PLM-Support-Team gefunden. Das Team arbeitet serviceorientiert mit überzeugendem Fachwissen an

Das MTU CAD-PLM Supportteam,
Anke Hoffmann (MTU, 1.Reihe, 3. v.r.)
UGS Teamleiter Dieter Wittbecker (1.Reihe, 3. v.l.)



der Lösung der Anwenderprobleme und den Usern wird schnell geholfen. Das Wissen über die UGS-Produkte und der schnelle Kontakt zur UGS-Entwicklung helfen dabei häufig“, fügt Hoffmann hinzu.

UGS PLM Software hat für dieses Projekt, unter Federführung von Teamleiter Dieter Wittbecker und Ralf Wolferz, Manager Account & System Support bei UGS, einen komplett neuen Support-Prozess nach ITIL* etabliert (* IT Infrastructure Library, De-facto-Standard für das IT-Service-Management), der eine optimale Unterstützung sicherstellen soll.

Das neue Konzept wurde von UGS zusammen mit dem Kunden mit dem Ziel, eine hochkarätige Dienstleistung und die damit verbundene Kundenzufriedenheit zu erreichen, sehr gut in die bestehenden MTU-Prozesse integriert. ■■

Heute ist das Experten-Team von UGS in der Lage, den Großteil aller Anfragen noch während des ersten Telefonates zu beantworten. Anderenfalls wird jeder Fall solange bearbeitet, bis der Anwender seine Lösung hat.

Es hat sich herausgestellt, dass die Nähe zum Kunden sehr wichtig ist. Nur durch den Vor-Ort-Support bekommen die Mitarbeiter das nötige Gefühl für die Belange eines Kunden dieser Größenordnung und können so auf sehr effiziente Art und Weise handeln.

Der Vor-Ort-Support verkürzt die Wege und auch die Zeit bis zur Beantwortung einer Anwender-Anfrage. Der signifikante Zeitgewinn ist hierbei nur einer der Vorteile für den Kunden.

■■ www.mtu.de

PLM-integrierte technische Vermarktung

- Mobiles Vertriebs-Frontend für UGS Teamcenter und UGS NX
- Durchgängige Vertriebs-, Projektierungs- und Ersatzteilsystematik
- Variantenmanagement für modulare Produktsysteme
- Projektorientierter technischer Verkauf
- 3D Produktkonfiguration und Aufstellungsplanung
- Automatische Preisfindung und Angebotserstellung
- Stücklisten für Vertrieb, Auftragsabwicklung und Ersatzteilwesen
- ERP- und CRM-Integration