

(OTSM) Operational Technology Service Management im Großhandel

Fabian Berger



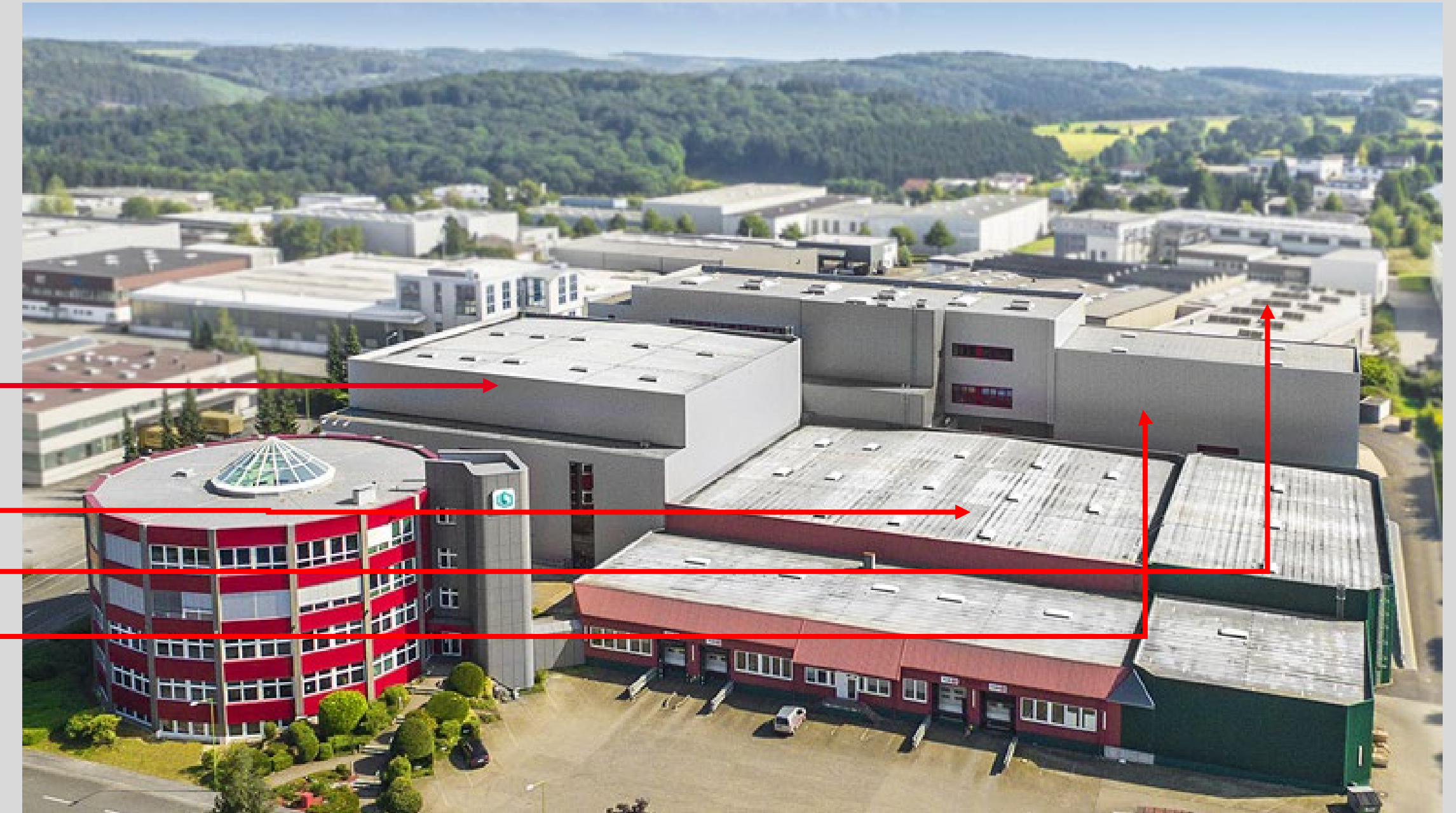
LEDERER

Inhaltsverzeichnis

1. Unternehmensprofil Lederer GmbH
2. Entwicklungsgeschichte
3. Heterogene Landschaft
4. Integration und Vernetzung
5. Von ITSM zu OTSM
6. Beispiel Störungsmeldung

Unternehmensprofil Lederer GmbH

- Hauptsitz in Ennepetal mit 180 Mitarbeitern
- Verbindungselementen aus Edelstahl, Zeichnungs- und Sonderteilen und C-Teile-Management
- ca. 35.000 Artikel lagernd auf 15.000 m² Lagerfläche
 - 14.000 Palettenplätze im Hochregallager
 - 9.000 Palettenplätze im Kommissionierbereich
 - 23.000 Fachbodenplätze
 - 59.000 Plätze im Automatischen Kleinteile-Lager



> 5,3 Mio. Verbindungselemente am Tag
3500 Warenausgangspositionen am Tag
400 Sendungen am Tag
60 Tonnen im Wareneingang & Warenausgang am Tag

Entwicklungsgeschichte

Erste Entwicklungsphase

- Bau des aktuellen Hauptsitzes 1988 für 30 Mitarbeiter
- Ab 2003 MS Navision als ERP im Einsatz mit 1 Entwicklerin
- Bis 2007 nur im Kfm.Bereich systemgestütztes arbeiten, Logistik komplett Manuell

Zweite Entwicklungsphase

- 2008 - Einführung eines WMS mit systemgestützten Arbeitsplätzen in der Logistik
- 2010 - Erweiterung des EDV Teams auf 4 MA
- 2012 - Einführung eines Ticketsystems und IT Service Desks
- 2014 – Aufteilung der EDV in zwei Teams (IT & Softwareentwicklung)

ITSM

Dritte Entwicklungsphase

- 2015 - Automatisierung durch Fördertechnik & Robotertechnik gesteuert durch ein MFR
- 2015 – Instandhaltung mit 3 MA als Teil der Logistik
- 2016 – Eingliederung der Instandhaltung in den Unternehmensbereich Services
- 2016 - Einführung es gesamtheitlichen Service Desks
- 2019 – Erweiterung der Serviceteams um das Gebäudemanagement

OTSM

Heterogene Landschaft



Begleiterscheinung des Unternehmenswachstums



Arbeitsmittelbedarf nach der Konsolidierung

Integration und Vernetzung

- Wertschöpfung durch Vernetzung
- Kombination von Informationsquellen
- Reduzierung der Datenpflege
- Steigerung Konsistenz und Datenintegrität
- Gemeinsame Datengrundlage
- Informationsfluss
- Prozessautomatisierung



Von ITSM zu OTSM



Störungsmeldung - Zahnriemenförderer

Ticket#2024030755000594 — Neue Meldung: Meldung: [SM]=A11+10-11B02 [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 Start (Eingang nicht ein)

ZURÜCK DRUCKEN CHECKLISTE PRIORITÄT PERSONEN KOMMUNIKATION WARTEN BEOBACHTEN SCHLIESSEN PROZESS JIRA VORGANG ERSTELLEN VERSCHIEDENES - MOVE -

Artikelübersicht - 2 Artikel

NR.	SENDER	VIA	BETREFF	ERSTELLT
2	Helpdesk	E-Mail	Ticket erstellt: Neue Meldung: Meldung: [SM]=A11+10-11B02 [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitspla...	07.03.2024 15:32 (Europe/Berlin)
1	_Instandhaltung@lederer-online.com	E-Mail	Neue Meldung: Meldung: [SM]=A11+10-11B02 [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 Start (Einga...	07.03.2024 15:32 (Europe/Berlin)

#1 - Neue Meldung: Meldung: [SM]=A11+10-11B02 [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 Start (Einga... - _Instandhaltung@lederer-online.com - 07.03.2024 15:32 (Europe/Berlin) via E-Mail

Von: _Instandhaltung@lederer-online.com

An: helpdesk@lederer-online.com

Betreff: Neue Meldung: Meldung: [SM]=A11+10-11B02 [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 Start (Eingang nicht ein)

Jira Vorgang erstellen | Unformatierte Ansicht | Nachrichtenprotokoll | Drucken | Teilen | Umleiten | Weiterleiten | Antworten

Meldetext: Meldung: [SM]=A11+10-11B02 [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 Start (Eingang nicht ein)

Datum / Uhrzeit: 3/7/2024 3:30:26 PM

Quittier-ID: 189877
Priorität: 1

Agent: WinCC
Computername: SRV-MFR-WCC

Diese E-Mail wurde versendet von
Alarm Control Center - E-Mail-Kanal

Verknüpft: Idoit (3)

ID	TITEL	TYP	STATUS	VERKNÜPFT ALS	DELETE
3915	A11	Fördertechnik - Anlage	●	Normal	🗑️
13016	A11+10	Fördertechnik - Anlagenbereich	●	Normal	🗑️
4340	A11+10-11	Fördertechnik - Baugruppe	●	Normal	🗑️

Ticket-Informationen

Typ: Incident

Alter: 23 h 6 m

Erstellt: 07.03.2024 15:32 (Europe/Berlin)

Status: neu

Sperrung: frei

Priorität: 3 normal

Queue: ACC_Meldungen

Kundennummer: _Instandhaltung@lederer-online.com

Erfasste Zeit: 0

Besitzer: Admin OTRS

Verantwortlicher: Admin OTRS

Anlage: A11

Anlagenbereich: 10

Anlagenteil: 11B02

Kundeninformation

keine

Erwähnungen

keine

FAQ-Artikel

Arbeitsanweisungen (0)

Troubleshooting (0)

Routineaufgaben (1)

How to (60)

Handbücher (1)

FAQ durchsuchen

VORGESCHLAGENE ARTIKEL

Störungsmeldung - Zahnriemenförderer

- Informationenbeschaffung über die betroffene Baugruppe
- Dokumentation zum Störungshändling
- Objekthistorie der Baugruppe zur Recherche
- Lageplan der Baugruppe

Dateien Neu Editieren Archivieren

Anlagenprodukt: ZAS

Tickets Neues Ticket

Baugruppe: A11+10-11

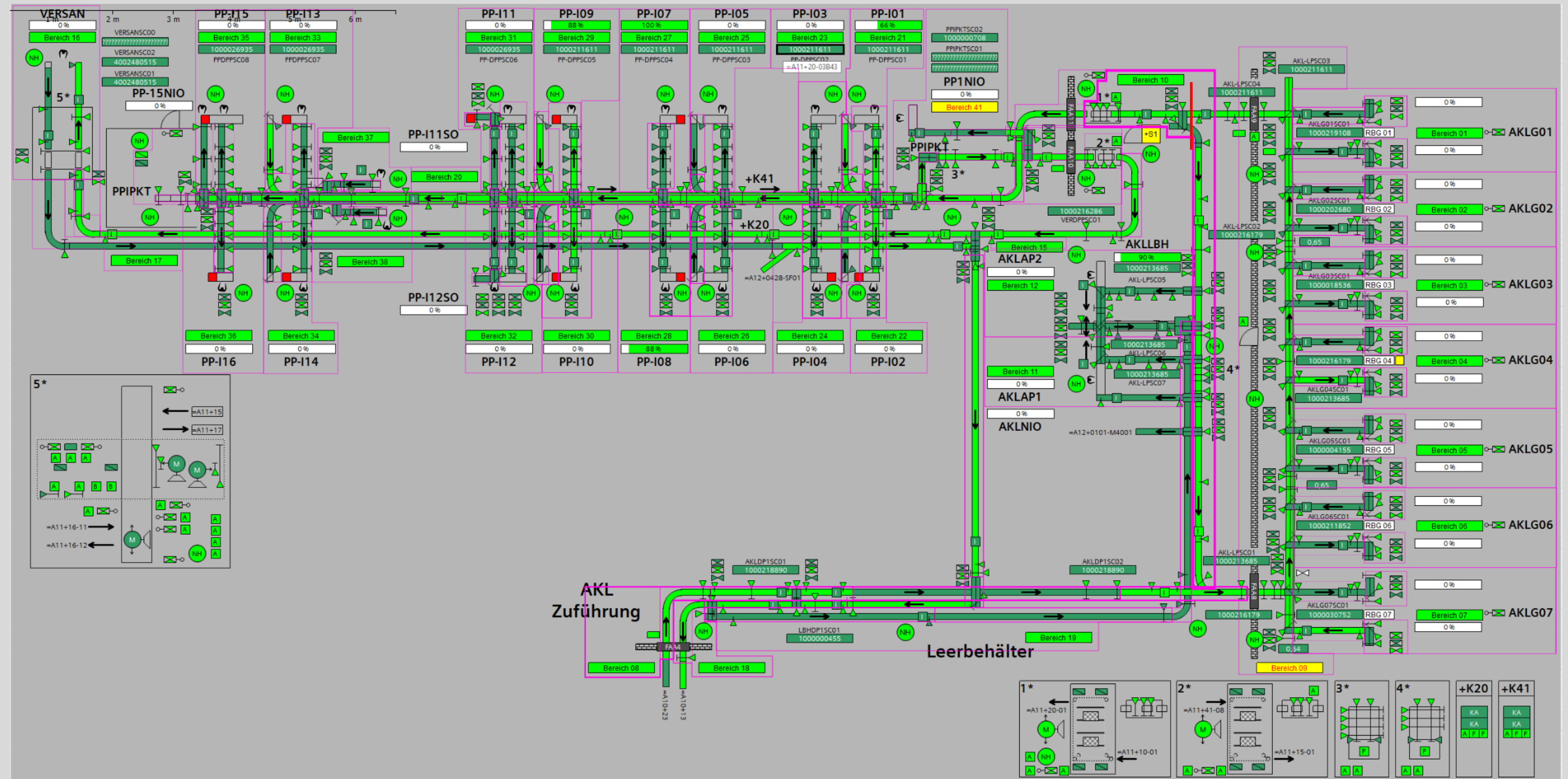
1 von 1 Seiten

Filter: Ticketnumm

Ticketnummer	Titel	Kunde	Typ	Status	Sperre	Priorität	Queue	Besi
2022112155000475	Neue Meldung: Meldung: [SM] =A11+10-11B02 [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 Start (Eingang nicht ein)	_Instandhaltung@lederer-online.com	Incident	erfolgreich geschlossen	unlock	3 normal	ACC_Meldungen	Sina
2023022855001048	Neue Meldung: Meldung: [SM] =A11+10-11B02 [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 Start (Eingang nicht ein)	_Instandhaltung@lederer-online.com	Incident	Closed	unlock	3 normal	ACC_Meldungen	Tho
2023030855000549	Neue Meldung: Meldung: [SM] =A11+10-11B02 [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 Start (Eingang nicht ein)	_Instandhaltung@lederer-online.com	Incident	Closed	unlock	3 normal	ACC_Meldungen	Tho
2023031055000535	Neue Meldung: Meldung: [SM] =A11+10-11B02 [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 Start (Eingang nicht ein)	_Instandhaltung@lederer-online.com	Incident	merged	unlock	3 normal	ACC_Meldungen	Max
2023031755000371	Neue Meldung: Meldung: [SM] =A11+10-11B02 [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 Start (Eingang nicht ein)	_Instandhaltung@lederer-online.com	Incident	merged	unlock	3 normal	ACC_Meldungen	Max
2023042555000792	Neue Meldung: Meldung: [SM] =A11+10-11B02 [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 Start (Eingang nicht ein)	_Instandhaltung@lederer-online.com	Incident	erfolgreich geschlossen	unlock	3 normal	Instandhaltung	Max
2023042755000065	Neue Meldung: Meldung: [SM] =A11+10-11B02 [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 Start (Eingang nicht ein)	_Instandhaltung@lederer-online.com	Incident	erfolgreich geschlossen	unlock	3 normal	Instandhaltung	Max
2023042955002023	Neue Meldung: Meldung: [SM] =A11+10-11B01a [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 (Endlage a nicht belegt)	_Instandhaltung@lederer-online.com	Incident	Closed	unlock	3 normal	ACC_Meldungen	Tho
2023042955002131	Neue Meldung: Meldung: [SM] =A11+10-11B01a [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 (Endlage a nicht belegt)	_Instandhaltung@lederer-online.com	Incident	Closed	unlock	3 normal	ACC_Meldungen	Tho
2023042955002283	Neue Meldung: Meldung: [SM] =A11+10-11B01a [BR10] AKL Rückführung ZASM Arbeitsplatz 2 (Endlage a nicht belegt)	_Instandhaltung@lederer-online.com	Incident	Closed	unlock	3 normal	ACC_Meldungen	Tho

Störungsmeldung - Zahnriemenförderer

- Anlagensvisualisierung
- Livedaten
- Markierung



OTSM führt zu Effizienz und Qualität von OT-Serviceleistungen