

## Headline 2

### Flexible und schnelle Hilfe

#### Subline 2

### Fertigungslinie eines Glaskunden steht trotz Corona Lockdown nicht still

#### Intro

*Plötzlich und unerwartet brachte der Corona Lockdown Lieferketten sowie Geschäfts- und Produktionsprozesse weltweit zum Erliegen. Auch Kurarays Kunden waren davon betroffen. Für einen Glaskunden drohten Betriebsunterbrechungen seiner Fertigungslinien, weil aufgrund fehlender Besuchsmöglichkeiten wichtige Schulungen nicht wie geplant vor Ort stattfinden konnten. Mit Engagement stieg Trosifol deshalb schnell auf flexible Online Schulungen und Remote Support für den Kunden um - und verhinderte so den drohenden Stillstand. Ein erfolgreicher Prozess, der nun auch für zukünftige Anwendungen etabliert werden soll!*

#### Body Copy

Bei der Errichtung und Inbetriebnahme neuer Fertigungslinien, steht Kuraray stets an der Seite seiner Kunden - mit Schulungen und praktischer Unterstützung vor Ort. Doch die Covid-19 Pandemie unterbrach diesen etablierten Prozess abrupt: Besuche waren von einem auf den anderen Tag nicht mehr möglich. Einer von Kurarays Kunden stand damit vor einem essentiellen Problem. Der Glashersteller aus Bologna in Italien hatte erst kürzlich in eine neue Anlage investiert, um sein Portfolio an Architekturglas um Verbundsicherheitsglas mit PVB- und SentryGlas® Ionoplast-Zwischenlagen von Trosifol zu erweitern. "Die Fertigungslinie war fertig errichtet und betriebsbereit. Unter normalen Umständen hätten wir mit unserem Kunden erste Laminierversuche durchgeführt und die Anlagenbediener vor Ort geschult. Der Lockdown machte uns jedoch einen Strich durch die Rechnung", erklärt Alejandro de la Muela, Senior Consultant Technical Services Kuraray. Dem Kunden drohte eine Produktionsunterbrechung!

#### Online Schulungen ermöglichen schnellen Produktionsstart

Kundenzufriedenheit hat für Kuraray eine sehr hohe Priorität. Das Team um Alejandro de la Muela überlegte daher, welche Unterstützung auch trotz Social Distancing- und Lockdownmaßnahmen möglich waren. In kürzester Zeit wurde ein Online Schulungsprogramm erstellt. Zur besseren Aufnahme teilte das Team des Technical Services die komplexen Inhalte in drei Online-Sitzungen auf.

Ergänzend erstellten sie eine Liste mit Glasmustern und Werkzeugen, um die Produktionsmitarbeiter des Kunden Schritt für Schritt durch die Laminierversuche zu führen.

Zusammen mit den Ingenieuren des Kunden wurden schnelle Lösungen gefunden, um die für die Online-Schulung und Testläufe notwendige Hardware zum Laufen zu bringen. "In unseren Büros bei Kuraray hatten wir Rechner mit zwei Bildschirmen, so dass wir die Präsentation, die dem Kunden gezeigt wurde, zusammen mit Kommentaren und ergänzenden Informationen ebenfalls sehen konnten", erklärt de la Muela. "Zudem nutzten wir einen Skizzenblock, über dem wir ein Mobiltelefon befestigten, um live Anmerkungen und Informationen austauschen zu können." Mit Hilfe des schnell eingerichteten, rudimentären Ansatzes, ließen sich Ideen effektiv austauschen.

Kunde: Kuraray  
Projekt: Online Magazin/ Artikel  
Datei: Onlineschulung + Remote Support  
Datum: 06.07.2020

Alle an die Fertigungslinie des Kunden angepassten Parameter wurden in eine gemeinsame Excel-Datei eingetragen. Die Datei enthielt auch ein Bild des Vorverbunds, das diese völlig neue und für zukünftige Anfragen nützliche Vorlage für Probeläufe komplettierte. (Im Rahmen des Vorverbunds wird zunächst Luft aus dem Glaspaket gepresst, bevor im Autoklaven der endgültige Verbund hergestellt wird.)

Kurarays italienischer Kunde nutzte während des Schulungsprozesses iPads, um sich innerhalb der Firma frei zu bewegen und den Technikern bei Trosifol die verschiedenen Schritte bei den Probeläufen zu zeigen. Ein zusätzlicher Laptop im Laminiererraum hielt die Bildübertragung und Kommunikation aufrecht. Ein Temperaturmessgerät und eine UV-Lampe für die Qualifizierung von SentryGlas® ergänzten das Set-up.

### **Virtuelles Konzept des Remote Support wird ausgebaut**

„Nichts geht über die persönliche Note bei einem realen Treffen“, weiß natürlich auch Alejandro de la Muela. Mit dem flexiblen Hands-on Ansatz konnte dem Kunden in Italien jedoch schnell und unkompliziert weitergeholfen werden. Von Beginn der Schulungen über den ersten vollständigen Produktionsdurchlauf bis zum offiziellen Produktionsstart vergingen dank der flexiblen Online-Schulungen insgesamt nur zwei Wochen. Das virtuelle Konzept soll deshalb auch für den zukünftigen Einsatz ausgebaut werden. Weitere Anforderungen wie zum Beispiel spezielle audiovisuelle Hardware und anderes Equipment wurden bereits definiert, um das Konzept für zukünftige Online-Unterstützung weiter zu entwickeln und zu optimieren. Im Verbund von Online- und Präsenzs Schulungen und -unterstützung kann Trosifol die Produktion dieses Glasherstellers in Italien sowie weiterer Kunden weltweit auf das nächste Service Level heben.