

全球泵业领导厂商磨锐泵

如何为客户创造更多高附加值维护服务

背景

磨锐泵是全球领先的泵业制造商，已成功发展了其在化工、造纸和食品工业领域的生产技术，特别是化肥、磷肥、硫酸用泵及纸浆行业用泵。

磨锐泵公司是由两家拥有100多年泵业制造历史的家族企业合并而成，分别是成立于1905年的比利时Ensival公司和成立于1868年的法国Moret公司。现在，磨锐泵集团的业务网络（在全球有12个服务中心和6个业务机构）已经遍及世界各地，其制造的泵也出口到全球100多个国家。坐落于上海市闵行区的磨锐泵（上海）有限公司是隶属于法国磨锐泵集团的全资子公司，其业务涵盖泵业的安装、销售和售后服务。在国内的客户包括石化、化工、化肥、制药和食品加工行业的全球领导厂商。

项目目标

在预测到其客户对于维护工作不断增长的需求（其多数客户都是需要高度维护作业的流程制造业厂商），并致力于为客户提供高附加值的服务来开拓更广泛的市场，2007年磨锐泵决定在中国投资建造一家强大的售后服务中心。

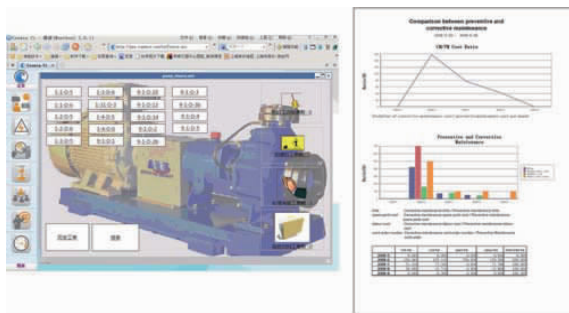
通过实施ERP、PDM等管理系统，公司已在工程、生产制造等领域取得了一定的成功，因此，企业急于实施一套先进的维护管理系统来改进其现有的维护工作。这样一套维护管理解决方案需要能够管理泵从设计到安装、从生产到维护的整个作业流程。而从生产现场所采集的原始数据需要能够为将来的改进工作提供依据：对客户日常生产作业越了解，磨锐泵就能更贴近客户的需求，为他们提供更好的服务。磨锐泵这套先进的理念对于维护发展尚不完善的中国市场来说具有非凡的意义。

项目实施

2007年起，磨锐泵就开始与喜科携手合作，运用COSWIN维护管理系统为其不断发展的位于上海的售后服务中心实施维护改进工作。起初，COSWIN维护管理系统只用来为售后服务部门作设备安装管理（客户、地址、所用的泵的种类）、合同管理（质保期管理、维护合同管理）、辅助日常生产操作（备件管理、为纠正性和预防性维护提供现场支持）之用。随后，所有技术信息和相关文档资料（物料清单、技术说明书）都从PDM/ERP系统成功迁移到维护知识数据库中。而为了更好地让售后部门了解到生产进度（何时能交货给客户），以及让生产部门更好地预知客户

的需求（为了满足销售所需要的产能），通过现有接口，喜科成功实现了COSWIN与企业其他系统之间的集成，实现了全方位的备件供应链管理。通过优化企业现有资源，COSWIN帮助磨锐泵将更多的时间和精力投入到为客户提供更具高附加值的服务中，例如对于泵的预防性维护工作。

完成第一阶段工作后，第二阶段项目目标，即需要实现让现场技术人员和磨锐泵客户通过使用互联网直接访问COSWIN系统。对于原本就是基于Web技术的COSWIN系统来说，这样的调整更像是管理方法上的改进，而非复杂的IT开发工作。现在，大多数的磨锐泵客户可通过网络安全访问COSWIN系统，从而帮助他们在线查找、阅读技术文档，并查看系统所推荐实施的预防性维护管理计划。客户方的维护工程师可以提交或追踪工作请求，监控工作进度和服务情况，并直接通过浏览器分析各种泵的维护历史数据。



客户系统截图及报表图例

基于上述成果，磨锐泵的客户现可实现更多先进的管理理念。例如，安装了磨锐泵状态监控解决方案的客户，其设备的警报和诊断信息可自动上传到COSWIN系统中。同时，磨锐泵和喜科团队还携手合作，为客户提供了更多相关的维护培训和维护审计服务。

项目成果

通过与喜科项目团队三年来的合作，磨锐泵已成为中国市场上唯一一家利用在线技术远程为其客户提供维护支持服务的泵业制造商。

磨锐泵中国总经理Alain·Seyoux先生说：“140多年的发展经历告诉我们，及时获取客户信息反馈是优化泵业设计和提升售后服务质量的先决条件。通过与喜科多年来的合作，让我们与客户间的联系变得更加密切。尤其在化工行业，COSWIN的运用取得了非常好的反馈。”