



# UNTERSTÜTZUNG, WENN MAN SIE BRAUCHT

OPITZ CONSULTING übernimmt bei thyssenkrupp Steel den Support für ein zentrales Produktionssystem.

Das Telefon klingelt heute Morgen zum fünften Mal: Die Softwareentwicklerin versucht, den Anrufer zu beruhigen. 15 Minuten später kann sie sich wieder ihrer eigentlichen Arbeit widmen. Mit ihrem Team ist sie zuständig für die Weiterentwicklung des Manufacturing Execution Systems (MES), einem ausgeklügelten Fertigungsleitsystem, das bei thyssenkrupp Steel den Weg vom Rohstahl zum fertigen Flachstahl steuert. In Duisburg produziert der Konzern täglich über 30.000 Tonnen Rohstahl. Über 27.000 Mitarbeiter:innen sorgen dafür, dass daraus Flachstahl für die Automobil-, Haushaltsgeräte- oder Verpackungsindustrie gefertigt wird. Wie genau der Produktionsprozess für ein Flachstahlprodukt auszusehen hat, ist im MES zu jedem Auftrag hinterlegt. Das MES ist also quasi das Auftragsbuch für die Mitarbeiter:innen. Den Support erledigte das MES-Team anfangs nebenbei. Dabei kamen im Monat 300 bis 400 Support-Anfragen zustande, die das Team aus der Arbeit rissen. Die Weiterentwicklung drohte, ins Stocken zu geraten. Höchste Zeit für ein dediziertes Supportteam und ein effizientes modernes Support-System!

## Die Herausforderung

Das MES steuert die Produktion an sieben Standorten an 365 Tagen im Jahr, 24 Stunden am Tag. Die Produktion ruht nicht, das MES kennt also keine Pause. Es sorgt für eine effiziente Flachstahlproduktion, die pünktliche Belieferung der Kunden und damit nicht zuletzt für den Unterhalt von über 27.000 Menschen, die bei thyssenkrupp Steel arbeiten.

Wenn nachts um drei die Produktion steht, weil ein Auftrag im MES „hängt“, ist schnelle Hilfe gefragt. In dringenden Fällen greifen die Anlagenverantwortlichen zum Telefon und benötigen sofort fachkundige Unterstützung. In weniger dringenden Fällen wird eine E-Mail geschrieben. Manchmal sind es Systemstörungen, manchmal fachliche Probleme.

## Die Lösung

Gemeinsam mit thyssenkrupp Steel haben wir für alle Standorte einen dreistufigen Support eingerichtet, bei dem wir Künstliche Intelligenz (KI) einsetzen. Alle per E-Mail eingehenden Supportanfragen werden von der KI-Komponente untersucht, vorklassifiziert und an eine passende Ansprechperson weitergeleitet. Die Meldungen reichen von kurzen Situationsbeschreibungen über persönliche Einschätzungen bis hin zu Bildern und Fotos aktueller Ereignisse.

Der First-Level-Support nimmt die Anfragen auf und entscheidet, ob er direkt unterstützen kann oder ob die Anfrage an den Second Level Support weitergegeben werden muss. In allen Fällen erwartet das Werkpersonal einen fachkundigen und deutschsprachigen Support. Einen Support, der das Werk, den Standort und dessen Besonderheiten kennt.

Neben dem reinen Systemsupport gibt es einen Fachsupport. Die Kontaktpersonen helfen hier mit fachlichem Know-how weiter und ermöglichen eine schnellere Fallbearbeitung. Das Support-Team analysiert die Situation und nimmt Änderungen im System vor oder berät fachlich bei der Lösung.



thyssenkrupp

Die thyssenkrupp Steel Europe AG gehört zu den weltweit führenden Anbietern von Qualitätsflachstahl. Mit rund 27.000 Mitarbeitenden liefert das Unternehmen Stahlprodukte, individuelle Werkstofflösungen und Dienstleistungen für verschiedenste Industriezweige.

## „Wie ein Orchester zusammenspielen!“

Beim Aufbau des MES Supports legen wir vor allem Wert auf ein perfektes Zusammenspiel zwischen

- Support-Team,
- Entwicklungsteam von thyssenkrupp Steel
- und dem Einsatz von künstlicher Intelligenz.

KI-Technologien helfen dem Support-Team, effizienter zu arbeiten und sorgen auch bei großem Anfrageaufkommen für eine hohe Reaktionsgeschwindigkeit.

Die Qualität des Supports wird über regelmäßige Schulungen und Trainings sichergestellt. Hier erfahren die Support-Teams wichtige Informationen und Neuerungen aus den Werken und zur Software und bleiben auf dem neusten Stand.

## Das Entwicklungsteam entlasten

Unsere Fachleute kümmern sich um die Abwicklung, stellen den First-Level Support, den Second-Level-Support und die gesamte Infrastruktur bereit. So helfen sie, das Entwicklungsteam der thyssenkrupp Steel zu entlasten und die Weiterentwicklung des MES Systems voranzutreiben.

Der Support arbeitet in drei Stufen:

- First Level-Support: Bei einfachen und wiederkehrenden Problemen bekommen die Produktionsteams direkt und sehr schnell Hilfe.
- Second-Level-Support: Probleme, die im First Level Support nicht sofort gelöst werden können, werden an den nachgelagerten Second-Level-Support übergeben.
- Third-Level-Support: In besonders komplizierten Fällen und wenn der Second-Level-Support nicht weiterhelfen kann, wird der Third-Level-Support angerufen. Hier gibt es einen Bereitschaftsdienst, der abwechselnd von Entwickler:innen der thyssenkrupp Steel besetzt wird.

Das Entwicklungsteam wird also nur noch in besonderen Fällen in den Support eingebunden. Der Support geht ihm dabei leichter und schneller von der Hand, weil die Fragen im Vorfeld analysiert und mit Informationen angereichert wurden.

## Produkte und Arbeit verbessern

*„Mit IT- und Fachwissen können Anfragen zu jedem Zeitpunkt der Produktion schnell gelöst werden. Das sorgt für eine fehlerfreiere Produktion und für mehr Zufriedenheit bei den Mitarbeiter:innen.“*

Thomas Klapdor, Manager Release & Support,  
thyssenkrupp Steel Europe AG

### Das Projekt auf einen Blick

#### Wie konnten wir helfen?

- Aufbau eines dreistufigen Supportsystems
- Abdeckung von System- und Fachsupport
- Einbindung von KI-Komponenten für mehr Effizienz
- Regelmäßige Schulungen für die Supportteams
- Gewährleistung der 24/7-Erreichbarkeit

#### Vorteile und Nutzen

- Produktionsabläufe können nahtlos fortgesetzt werden.
- Die Anwender:innen fühlen sich gut unterstützt und kommen mit dem System besser zurecht.
- Das Entwicklungsteam wird von Supportaufgaben entlastet und kann sich wieder um seine Kernaufgaben kümmern und die Weiterentwicklung vorantreiben.
- Die Unterstützung erfolgt schnell und zielgerichtet.
- Das Supportteam ist kompetent und ortskundig.
- OPITZ CONSULTING stellt die Infrastruktur bereit.
- Der Support kann skaliert werden,
  - falls mehr oder weniger Anfragen aufkommen,
  - Werkstandorte dazukommen oder wegfallen
  - oder sich die Personalzahlen verändern.

**Haben Sie ein ähnlich gelagertes Vorhaben?  
Dann sprechen Sie uns doch einfach mal an:**



Marcus Kaminski  
Senior Manager Sales

+49 2261 6001-1264

[marcus.kaminski@opitz-consulting.com](mailto:marcus.kaminski@opitz-consulting.com)

