

# 新的保修跟踪系统保障所有人的利益

更智能、低成本和以客户为中心……

现在，保修跟踪对于 Pentair Water Treatment 来说，是个简单而低成本的工序。然而，Fleck 软水技术并不完全如此？这是在 Brookfield, WI 的旋转控制阀生产工厂。

Pentair 的旧系统使用预印标签和螺旋装订笔记本记录产品保修。“如果客户致电询问关于保修工作，服务代表需要挂断电话，然后查找全部抽屉的螺旋装订笔记本，寻找该订单，” Pentair 网络管理员 Paul Siebenaller 说道。

员工过去常常会在 Fleck 阀门生产后把预印的层压式标签贴上，然后把号码记录在螺旋装订笔记本。如果三年后客户打电话咨询保修问题，Pentair 的员工便查找这些螺旋装订笔记本，验证保修请求或简单地授权请求。

Pentair 年销售额约 300 万美金，它渴望和需要一种更好的方式为其客户服务。“能够快速和明确地追踪产品，验证那些人员是否符合保修服务资格，这是件极其困难的事情，”来自 Brady 公司的 Jeff Zeilinger 说道。Brady 公司是国际性识别和材料解决方案，以及数据收集产品的生产商和营销商，总部位于 Milwaukee, WI。

“于是我们得到了更智能的解决方案，” Siebenaller 强调说。公司的工程师建议他们使用智能序列号和条码。智能序列号代表销售订单号，订单行号和专利。如果客户订购了两种配件不同的相似的阀门，可用订单行号加以区分。

使用来自领先的自动识别和数据收集软件开发商 Teklynx International 和自动化数据收集解决方案和服务供应商 Data Recognition International (DRI) 的标签设计和主机连接软件，可将跟踪工序集成于 Pentair 的 J.D. Edwards 企业资源计划 (ERP) 程序。

DRI 应用程序使用 Pentair's AS/400 系统导出的文件，再把该文件导入 Microsoft Access 数据库。阀门生产完成后，员工输入订单和行号或扫描 Code 39 条码销售订单表格到 DRI 创建的 Visual Basic 屏幕。扫描依靠 Symbol Technologies 4001 键盘接口完成。此数据从导入的数据库中查找到恰当的记录，并发送给 Teklynx 的主机连接软件程序 SENTINEL™。SENTINEL 是一个独立数据程序，具有灵活的格式，使用预先设计的标签提取和整合数据信息。该标签由 Siebenaller 使用 Teklynx 的标签设计软件程序 CODESOFT™在其电脑中创建。

员工对其进行检查，如果没问题，简单地按下回车键 (Enter) 打印必要的条码标签。

一台耐用的热转移的 Bradyprinter™ 600X-Plus 打印机，根据需要创建了二维（2D）Datamatrix 条码标签。现场打印标签为 Pentair 节约了成本。“他们以更低的价格获得同样优质的性能，” Brady 公司 Jeff Zeilinger 说道。

标签打印完成后，Access 将在号码旁边做标记。“这样防止他们打印同样的序列号贴在两个不同的 Fleck 阀门。你无法重新打印此标签。选择 SENTINEL，这是实实在在的关键，” Siebenaller 说道。

## 回应迅速

如果客户需要保修服务，他们交给 Pentair 一个智能序列号，该号码以可读的方式显示在条码下面。如果产品退回 Pentair，可在仓库使用 Datamatrix 条码读取器扫描条码标签。

持有智能序列号，客服人员轻松地把该号码输入他们的系统。

现在，漫长乏味地序列号搜索方式已被淘汰，提高了客户服务，确保所有保修费用有根有据。“我们的客服人员过去常常花费多达两小时查找序列号，但是现在，接入电话时，他们只需输入号码，系统便在屏幕上显示搜集的信息，这是实实在在的好处，” Siebenaller 说道。“用了 J.D. Edward，你能识别他们支付了多少金额，包含哪些配件等。我们能够真正识别阀门是如何制作的。”

## 防雨，抗雪，耐氯气

然而为了实现这一目标，Pentair 需要特殊的条码标签，而不是标准标签库存的普通的条码。标签必须能在北方寒冷的冬天冰冻的温度下、高吹雪天气和冰冷、潮湿的地下室，或酷热充满湿气和氯气的南方地区保持粘性。Brady 公司供应超强粘性标签，这是一款类似金属的聚酯纤维产品，具有超强粘性，有种刚性的金属感，能抵御所有天气条件和紧贴塑料。

“我们用不同供应商的产品在仓库做过许多测试。Brady 的样品是唯一真正通过氯气、酸性环境的变色试验和高温测试。“经测试，其他供应商样品可靠性更低。其中有些样品的文字直接从标签上脱落。”

由于环境恶劣，Brady 选用了二维条码。即使 Datamatrix 的部分代码被破坏，依然能够成功而准确地扫描。“它是真正的自动防故障装置，” Siebenaller 说道。

## 前瞻视野

随着智能二维条码系统在 Brookfield，WI 成功使用，Pentair 准备将其纳入其他全球生产工厂使用。“我们希望向全世界推广该系统，” Siebenaller 说道。

欲了解更多关于 CODESOFT 行业案例和解决方案，请点击 [CODESOFT 中文网站](#) 查看。

CODESOFT 中文网站