



Techniker auf Service-Missionen

Schweizer Konzern setzt bei Servicetechniker-Einsätzen auf SAP Field Service Management



Manuel Grenacher,
SAP

Schneller und präziser Informationsfluss, zeitsparende Abläufe und effizienter Ressourceneinsatz – bei der Koordinierung von Servicetechnikern in der Industrie zeigt sich, wo die Digitalisierung noch Potenzial für Verbesserungen bereithält. Der international agierende Hoerbiger Konzern aus der Schweiz verwendet in verschiedenen Geschäftsbereichen integrierte IT-Lösungsansätze für den Service. Hauptziele waren die weltweite Beschleunigung der Serviceabwicklung, eine effizientere Reiseplanung sowie die Verringerung des administrativen Aufwands für die Rechnungsstellung.

Explosionsschutzlösungen bilden das Kerngeschäft des Tochterunternehmens IEP Technologies, welches seit 2015 zum Hoerbiger Konzern gehört. Mit seinem Team aus Projektingenieuren, Vertriebsexperten und Servicetechnikern konzipiert und wartet das Unternehmen von vierzehn Standorten aus die Explosionsschutzsysteme, die bei seinen Kunden in aller Welt zum Einsatz kommen. Entsprechend groß ist der Bedarf nach einer leistungsfähigen Software zur Koordinierung dieser weltweiten Serviceaufträge.

Beschleunigung und Standardisierung der Serviceabwicklung

Früher nutzte IEP Technologies für die Serviceabwicklung eine hausinterne Softwarelösung,

die nicht in das damalige ERP-System integriert war. Mitarbeiter mussten für einen vollständigen Datenbestand in allen Systemen mühsam Daten doppelt eingeben – teilweise in Excel-Tabellen. Mit der Entscheidung für SAP sollten die potenziellen Fehlerquellen, die sich aus der manuellen Datenübertragung ergeben, geschlossen und die Serviceabwicklung beschleunigt werden. Die Integration verlief reibungslos.

Der Erstkontakt kam zustande, als IEP Technologies auf der Suche nach einem Dispatcher-Tool war. Daraus entstand das erste gemeinsame Projekt in den USA. „IEP Technologies hat zahlreiche Mitarbeiter im Außendienst, die die weltweit installierten Explosionsschutzsysteme warten müssen – in planmäßigen Intervallen oder bei

Bedarf auch spontan“, erklärt Thomas Kriebbaum, Chief Process Officer (CPO) und Executive Vice President bei Hoerbiger. „Bei der Suche nach einem Managementsystem, mit dem sich die Einsätze planen, managen und letztendlich umsetzen lassen, hat die Lösung von SAP die Anforderungen von IEP Technologies am besten erfüllt.“ Ein zentrales Argument war die Nutzerfreundlichkeit der Lösung: Die meisten Mitarbeiter im Außendienst sind und müssen keine IT-Experten sein. Ihr Fokus liegt darauf, schnell auf Serviceaufträge zu reagieren, mit den Kunden zu sprechen, Lösungen zu finden und die Wartungen letztendlich vorzunehmen. Entsprechend wichtig ist es, dass Software intuitiv, übersichtlich sowie einfach zu bedienen ist.



© Moocoon - Fotogram/Walter Oberbramberger

Abb.: Werksaufnahme Hoerbiger

Effiziente Reiseplanung und schnelle Rechnungsstellung

Durch die positiven Erfahrungen der Anwender sind auch Mitarbeiter im übrigen Konzern auf die Lösung aufmerksam geworden. In anderen Geschäftsbereichen legt Hoerbiger ebenfalls großen Wert auf eine intuitiv bedienbare Lösung für den Außendienst. Das umfasst neben Einfachheit und Klarheit in der grafischen Darstellung auch Reporting-Möglichkeiten. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die vollwertige und einfache Integration der Software in das ERP-System S/4HANA über den Konnektor. Zukünftig ist auch eine Spracherkennungsfunktion angedacht: Diese trägt insbesondere bei Einsätzen an Maschinen, wo Techniker die Endgeräte nur schlecht bedienen können, dazu bei, effizienter zu werden.

Inzwischen ist S/4HANA und SAP Field Service Management in Nordamerika und den weiteren Standorten in Europa implementiert. Hier trägt die Software unter anderem dazu bei, Serviceaufträge in der Planung zu bündeln, um die Reisetätigkeit zu verringern. Das Zusammenspiel der Komponenten erlaubt es, den gesamten Informationsfluss in der Lösung zu integrieren. Bei der Planung bleibt dadurch mehr Zeit, sich mit dem Techniker auszutauschen, und die beste Route zum Kunden zu planen. Diese Informationen werden an den Techniker weitergeleitet, dem dadurch sämtliche relevanten Informationen vor Ort zur Verfügung stehen. Infolgedessen ist er ideal vorbereitet, um Checklisten, Zeit, Spesen und auch Materialeinsatz präzise und unkompliziert zu erfassen. Am Ende der Wartung oder Reparatur

erfolgt ein „Check-out“ und die Daten werden nochmals mit dem ERP-System synchronisiert, damit sie den nötigen Genehmigungsprozess durchlaufen können. Anschließend kann dem Kunden die Arbeit des Technikers transparent in Rechnung gestellt werden.

Lösungskompetenz – die wichtigste Eigenschaft im Projektgeschäft

Insgesamt wurde die Software an den spezifischen Kundenanforderungen ausgerichtet: So ist z.B. in die Plantafel der Lösung eine Kartenfunktionalität eingebaut. Damit lassen sich auf einen Blick sämtliche Aktivitäten erfassen und ablesen, bei welchem Kunden und woran die Techniker gerade arbeiten. „Zum Thema Mapping hatten Hoerbiger und IEP Technologies sehr viele zusätzliche spezifische Anforderungen“, erinnert sich Lucas Hubacher, Direktor bei SAP Service Cloud. „In diesen Fällen haben wir gemeinsam mit dem Produkt-Team praktikable Ansätze entwickelt, um diese Anforderungen in die Road Map einzubauen.“ Mit Erfolg: Die fertige Lösung verschafft Hoerbiger die Möglichkeit, alle Aktivitäten zu überblicken und mit einem Klick sämtliche Details von Anlagen und Komponenten zu jedem Serviceauftrag zu sehen.

Der Schweizer Konzern unterscheidet grundsätzlich zwischen planmäßigen Serviceaufträgen und spontanen Anfragen von Kunden. Bei ersteren sind in den Rahmenverträgen der Kunden Wartungsintervalle festgeschrieben, die im System hinterlegt sind. Das kann bspw. einmal pro Quartal sein. Einen außerplanmäßigen Auftrag gibt ein Mitarbeiter manuell in

das Programm ein. Die verfügbaren Ressourcen können so verteilt werden, dass eine bestmögliche Einsatzplanung gewährleistet ist.

„Durch die Implementierung der SAP-Lösung hat sich die Qualität der Informationen, die in unseren Prozessen ausgetauscht und bereitgestellt werden müssen, deutlich verbessert“, erläutert Kriechbaum. Planer können durch digitalisierte und integrierte Hilfsmittel bis zu 20 % der Zeit einsparen, die sie früher für administrative Tätigkeiten benötigten. „Dadurch gewinnen die Servicetechniker wertvolle Zeit, um sich mit Kunden auszutauschen, Lösungsansätze zu finden oder die Routen der Techniker optimal zu planen. Und das spart wiederum Reisekosten.“

Der Autor

Manuel Grenacher,

General Manager SAP Service Cloud, SAP

Diesen Beitrag können Sie auch in der Wiley Online Library als pdf lesen und abspeichern:

<https://doi.org/10.1002/citp.202000728>

Kontakt

Hoerbiger Holding AG, A-Wien
info-hww@hoerbiger.com

SAP Customer Experience, -CH-Windisch
SAPCX-FSM@teamlewis.com

IEP Technologies GmbH, Ratingen
ieptechnologies@teamlewis.com