

# Einheitliche Übersicht und klare Prozesse

## Serviceeinsätze mit Field Service Management koordinieren

Wenn Prüfanlagen bei Kunden eine Wartung oder einen Service benötigen, müssen sie schnell wieder einwandfrei funktionieren – das ist der Anspruch von Weiss Umwelttechnik, führender Hersteller für Umweltsimulationsanlagen mit Sitz in Reiskirchen. Um diesem gerecht zu werden, hat das Unternehmen mit der Einführung von SAP Field Service Management von einer manuellen auf eine digitale Serviceeinsatzplanung umgeschwenkt.

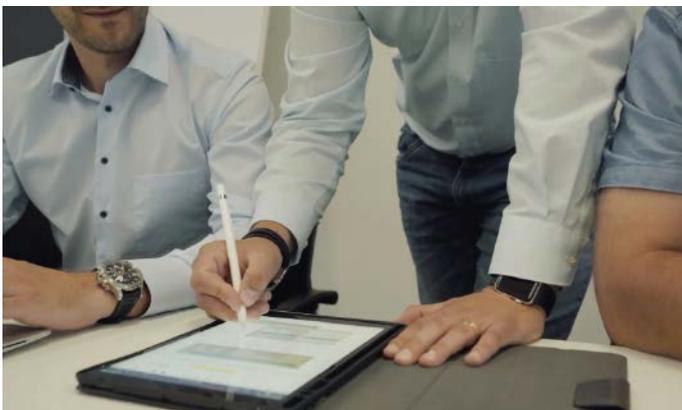


Abb. 1: SAP Field Service Management ermöglicht eine digitale Serviceeinsatzplanung.

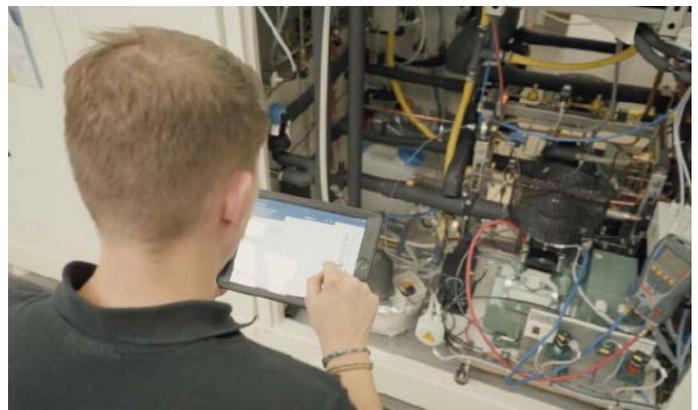


Abb. 2: Die Servicetechniker von Weiss Umwelttechnik können per App jederzeit alle Informationen auf einen Blick einsehen.

Seit 1956 bietet Weiss Umwelttechnik spezielle Prüfsysteme für Produkte an, die verschiedene Umwelteinflüsse im Zeitraffer simulieren. Dazu gehören unter anderem Temperatur-, Klima-, Korrosions-, Staubtests und vieles mehr. Die Anlagen prüfen Produkte in nahezu allen Bereichen der Industrie, Forschung und Entwicklung. Um Kunden eine hohe Anlagenverfügbarkeit und Produktivität zu gewährleisten, stehen für Weiss Umwelttechnik ein guter Service und vorbeugende Instandhaltungsmaßnahmen im Mittelpunkt. Dementsprechend war der Bedarf nach einer leistungsfähigen Software zur effizienten und flexiblen Planung von Serviceeinsätzen groß.

### Digitale Serviceeinsatzplanung für mehr Transparenz

Vor der Einführung der neuen Lösung hat das Unternehmen einen Mix aus Stecktafeln und E-Mail-basierter Software für die Planung von Serviceeinsätzen genutzt. Dokumente wie bspw. Serviceprotokolle mussten ausgedruckt und in doppelter Ausführung vom Kunden unterschrieben werden. Servicetechniker ließen sich gebietsübergreifend nur erschwert und erst nach Rücksprache koordinieren. Mit der neuen Field Service Management-Lösung

werden Kundenanfragen sofort analysiert und dem am besten geeigneten Techniker zugewiesen – basierend auf seinen Qualifikationen, seinem Standort und seiner Verfügbarkeit.

Die Servicetechniker von Weiss Umwelttechnik können per App jederzeit alle Informationen auf einen Blick einsehen – denn die Anwendung ist auch offline nutzbar. Die Informationen umfassen Angaben zu den bevorstehenden Serviceeinsätzen – also Details zu den nötigen Arbeitsschritten und den vorhandenen Komponenten, aber auch mögliche Fehlercodes und die Historie der jeweiligen Prüfanlage. Sobald ein Einsatz beendet ist, wird vor Ort ein Servicebericht erstellt, den der Kunde direkt digital unterschreiben kann. Zudem wird er per E-Mail als Bestätigung an den Auftraggeber übermittelt, was für alle Beteiligten eine abermalige Arbeitserleichterung ist.

### Folgeprozesse und Qualitätsmanagement ausführen

Die Daten, die der Techniker im Einsatz in die App eingetragen hat, werden anschließend mit der Field Service Management-Lösung synchronisiert und automatisch an das ERP-System von Weiss Umwelttechnik übermittelt. So können Folgeprozesse und das

Qualitätsmanagement angestoßen und ausgeführt werden.

„Mithilfe der Field Service Management-Lösung können die Servicetechniker die Einsätze zeitgemäß und zügig abhandeln“, erläutert Gerd Lippert, Head of Field Service bei Weiss Umwelttechnik. „Das benötigte Material lässt sich einfach buchen, die Arbeitszeiten vor Ort beim Kunden sind schnell eingetragen, und der Kunde bekommt sofort eine Übersicht über die geleisteten Aktivitäten – genau das hat uns an der SAP Field Service Management-Lösung überzeugt.“

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

<https://dx.doi.org/10.1002/citp.202001122>

### Kontakt

Weiss Umwelttechnik GmbH, Reiskirchen  
Tel.: +49 6408 84-0  
info@weiss-technik.com · www.weiss-technik.com

### SAP (Schweiz) AG, CH-Biel

Tel.: +41 58 871 61 11  
info.switzerland@sap.com · www.sap.com