



«Für mich geht es nicht nur um eine von Coresystems angebotene Softwarelösung, sondern um die Partnerschaft, die sie bieten! Diese steht nicht nur im Mittelpunkt unseres Geschäfts, sondern auch im Mittelpunkt des Geschäfts von Coresystems. Bei allem, was sie tun, geht es darum, nicht nur ihren Kunden zu helfen, sondern auch den Kunden ihrer Kunden. Coresystems hat auch kein stagnierendes Produkt, sondern SAP FSM wird ständig aktualisiert. Die Partner werden regelmässig über die nächste Entwicklung des Aussendienstprogramms und darüber, wie wir unseren Kunden einen Mehrwert bieten können, informiert.»

Sean Stevenson,
Service Manager, UK

Case Study

Kundenorientierung steigern mit SAP FSM.

Ausgangssituation

Mit dem Wachstum des Aussendienstteams wurde die Verwaltung der Serviceanfragen zu einer immer grösseren Herausforderung. IMV hatte auch Techniker im Aussendienst, die keine Verbindung zum CRM hatten, so dass sie nicht in der Lage waren, die Verfügbarkeit von Teilen zu prüfen oder Serviceabrufe von Kunden zu aktualisieren, während sie vor Ort waren. Dies führte dazu, dass die Techniker zusätzliche Verwaltungszeit für die Aktualisierung der Kundenberichte aufwenden mussten, was letztendlich bedeutete, dass der Administrationsaufwand auf Kosten der verfügbaren Zeit für den Kunden ging. Ausserdem verzögerte sich dadurch der Informationsaustausch zwischen Kunden und internen Teams.

Implementierung des Projekts

«Wir hatten eine ganze Reihe von B1-Funktionen, die einen Grossteil unserer Prozesse automatisiert hatten. Leider konnten diese Funktionen nicht in die Field Service Management Software übertragen werden, was dazu führte, dass wir einige unserer Prozesse neu überdenken mussten», erklärt Sean Stevenson, Service Manager bei IMV imaging. «Das Projekt wurde von einem der Berater von Coresystems geleitet, der sehr eng mit mir und dem IT-Team von IMVi zusammenarbeitete, die Installation und Einrichtung war ziemlich einfach. Wir haben viel Zeit damit verbracht, Checklisten (Smartforms) und Kundenberichte zu erstellen, was die Arbeit langfristig sehr viel effizienter gemacht und die Zahl der Benutzerfehler verringert hat, da man sich nicht mehr vertippen kann, da die meisten Berichte auf Checklisten basieren.»

IMV Imaging

Als Teil der IMV Technologies Gruppe ist IMV imaging führend in der veterinärmedizinischen Bildgebung. Früher als BCF Technology und ECM (Echo Control Medical) bekannt, setzen wir uns seit über 35 Jahren dafür ein, unseren Kunden zu helfen, die Tierpflege zu verbessern.

Unser Team von über 500 Mitarbeitern hat sich unseren Kernwerten Partnerschaft, Innovation und Lernen verschrieben. Wir sind bestrebt, die beste Ausrüstung, Beratung, Schulung, Kundenbetreuung und technische Unterstützung zu bieten.



Adresse & Kontakt

Sean Stevenson BA, BSc
Service Manager
+44 (0)7540 823327
sean.stevenson@imv-imaging.com

IMV imaging, Imaging House, Phoenix Crescent, Strathclyde Business Park, Bellshill, Scotland, ML4 3NJ

[Veterinary Radiography and Ultrasound I](#)
[IMV imaging \(imv-imaging.co.uk\)](http://imv-imaging.co.uk)

core



Herausforderungen

Was wäre das Leben ohne einige Herausforderungen? In diesem Fall im Zusammenhang mit der Synchronisierung mit der Cloud. Diese wurden mit einigen Software-Upgrades für das CRM und iOS-Updates für das Aussendienstteam von IMVi behoben. Wie bei jeder Prozessänderung sind die Menschen die grösste Herausforderung. IMV hatte die Arbeitsweise seiner Techniker und Verwaltungsteams komplett umgestellt. Einige von ihnen hatten ihr ganzes Arbeitsleben lang einen ähnlichen Ansatz verfolgt, so dass es für sie eine Herausforderung war, dies mit Software und Automatisierung zu ändern. Es dauerte lange, die neue Arbeitsweise im Team zu verankern. «Im Nachhinein betrachtet hätte ich sie in der Definitionsphase stärker einbezogen, um den Übergang zu erleichtern», fügt Sean hinzu.

Verbesserungen mit SAP FSM

SAP FSM hat die einfache Verwaltung der Warteschlange und Planung von Serviceeinsätzen, einschliesslich der Zuweisung mehrerer Mitarbeiter für einen Auftrag, falls erforderlich, ermöglicht. Die Techniker können mehr Zeit für Kundenbesuche aufwenden, da sie Serviceabrufe vor Ort aktualisieren sowie Inventar, Kundeninformationen, frühere Serviceeinsätze und andere Informationen direkt vor Ort überprüfen können. Techniker-Checklisten (Smartforms) ermöglichen es den Technikern, Routinewartungen schnell und effizient durchzuführen. Und nicht zuletzt können die Aussendienstmitarbeiter den Kunden nach Abschluss des Serviceeinsatzes sofort einen leicht lesbaren Servicebericht zur Verfügung stellen.

Mehrwert seit Einsatz von SAP FSM

Sean fasst zusammen: “Es gibt so viele Funktionen von SAP Field Service Management, die wir bald implementieren wollen! Unser aktuelles Projekt dreht sich um Workflows und Coesuite Time, um uns weitere Effizienz und Transparenz zu verschaffen. Coesuite Time und Workflows werden es uns ermöglichen, die Auslastung innerhalb der Aussendienstteams besser zu berechnen. Darüber hinaus werden wir einen festen Arbeitsablauf bereitstellen können, den die Techniker befolgen, um die Genauigkeit der in unserem CRM gespeicherten Informationen zu gewährleisten.”

Lösungen im Einsatz



SAP Field Service Management



SAP Business One



Coesuite

Über Coresystems AG

Die Coresystems AG mit Hauptsitz in Zürich, Schweiz, entwickelt innovative Apps und Cloud-Lösungen, die Unternehmen helfen, ihre Geschäftsprozesse und ihren Kundenservice effizienter zu gestalten. Mithilfe von AI und Machine Learning hebt Coresystems den Field-Service von mittelständischen und grossen Unternehmen auf ein neues Level. Die fortschrittliche Plattform von Coresystems hilft Kunden dabei, Kosten zu sparen und ihre Service-Performance und Betriebsabläufe zu verbessern, indem sie die Ursachen von Problemen identifizieren, bevor ein Servicetechniker vor Ort beim Kunden eintrifft.