

core



«Mit Hilfe von SAP Business One und der SAP Field Service Management-Software von Coresystems konnten wir unsere internen Prozesse beschleunigen sowie den technischen Aussendienst besser in bestehende Serviceabläufe integrieren. Damit schaffen wir ein höheres Verantwortungsbewusstsein beim Mitarbeiter.»

Alexander Montag,
Geschäftsführer

Case Study

Serviceeinsätze einfach und effizient planen.

Ausgangssituation

MHI baut konfektionierte Anlagen und sorgt für deren einwandfreien Betrieb. Die Planung und Umsetzung der Serviceleistungen verursachen ein erhöhtes Datenaufkommen: Alle Kundeninformationen müssen gesammelt und zugeordnet werden. Dafür wurden die Informationen auf Basis von Word und Excel verwaltet – jedoch mit erheblichen Einschränkungen in punkto Transparenz und Vollständigkeit.

SAP Business One

Mit SAP Business One, implementiert von Coresystems AG, konnte MHI alle notwendigen Kundendaten in ein System integrieren. Der Hauptvorteil des Einsatzes bei der Verwendung von SAP Business One in Kombination mit SAP FSM ist die einfache Zusammenarbeit der beiden Software.

Bestehende Infrastruktur bot keine Lösung

Da das Unternehmen eine flexiblere Lösung für die Organisation der Serviceeinsätze benötigte, entschied sich MHI zunächst, eine Individualsoftware zu verwenden. Diese sollte den Service massgeblich entlasten und unterstützen sowie das Reporting erleichtern.

Anforderung Condition Monitoring

Um das Datenmanagement zu vereinfachen, die Prozesse im Service zu verschlanken und diese mobil abbilden zu können, suchte MHI nach einer integrierten Lösung. Ziel war die einheitliche Darstellung von Serviceberichten und Serviceabläufen. Die Lösung sollte alle Daten ohne aufwendige Interface-Programmierungen gesammelt in ein übergeordnetes ERP System übertragen. Zudem war die Abbildung des Maschinen-Status gewünscht, um potenzielle Serviceeinsätze frühzeitig zu planen.

MHI GmbH

MHI gehört seit über 20 Jahren zu den führenden Herstellern von Maschinen für die Wellpapier verarbeitende Industrie. Zu den Kunden zählen namhafte Verpackungsunternehmen mit europaweiten Niederlassungen und internationalem Renommee. Das Hauptgeschäftsfeld des Unternehmens liegt auf der Wartung und Instandhaltung der hochkomplexen Maschinen und Anlagen. Zusätzlich fertigt und optimiert MHI Ersatz- und Verschleissteile für die Maschinen.

“Durch die Vereinfachung der Prozesse können wir Maschinen wesentlich schneller in Betrieb nehmen als früher – zur Freude unserer Kunden. Auch die Abstimmungen mit den Kunden erfolgt deutlich einfacher und effektiver, weil wir uns jetzt viele administrative Schritte sparen.” - Alexander Montag



Zeitersparnis
Maschinenchecks lassen sich heute schneller umsetzen.

core



Lösung

Über das vielfältige Portfolio wurde MHI bereits nach kurzem auf die Field Service Management (FSM) Lösung von Coresystems aufmerksam. Die Unternehmen waren bereits durch vorangegangene Projekte miteinander bekannt. Die Entscheidung für Coresystems fiel daher bereits nach kurzem. Nicht zuletzt überzeugte dabei die gute Integrationsfähigkeit in SAP. Bereits nach einer kurzen Testphase unter Live-Bedingungen erfolgte der Rollout des FSM.

MHI nutzt die Field Service Management Lösung von Coresystems für die Koordinierung und Steuerung und seiner Technikeinsätze. Im Mittelpunkt steht das Knowledge Management – über dieses lassen sich Checklisten für die Auftragsabwicklung erstellen, auf die die Servicetechniker dann mobil per App zugreifen können. Auch die Erfassung der Arbeitszeiten läuft über die App. Die Mitarbeiter erhalten darüber ausserdem die Möglichkeit, den Maschinencheck ohne grossen Aufwand mit Bildern zu dokumentieren. Dies erleichtert beim nächsten Einsatz das Vorgehen des Servicetechnikers.

Überzeugende Ergebnisse

Erste Optimierungen stellten sich bereits kurz nach der Einführung der Coresystems Field Service Management Lösung ein. So verzeichnete MHI eine Verbesserung der Unternehmensprozesse: Die Zeit für den Maschinencheck konnte von vier bis fünf Tagen auf ein bis anderthalb Tage reduziert werden. Eine Win-win-Situation für MHI und Kunden, da der Serviceeinsatz sich nun schneller und kostengünstiger umsetzen lässt. Auch die Sammlung aller relevanten Daten für die Angebotserstellung erfolgt deutlich effizienter. Früher waren die Servicemitarbeiter von MHI einen ganzen Tag damit beschäftigt ein Angebot zu schreiben. Jetzt werden 50 Seiten starke Angebote in drei bis vier Stunden aufbereitet.

Adresse

MHI GmbH
Maschinenbau, Handel, Instandsetzung
Gewerbepark Hardtwald 10
D-68723 Oftersheim

www.mhi-maschinenbau.de



Mehr Effizienz

Durch die gesteigerte Transparenz der Serviceberichte lassen sich Projekte besser abrechnen.

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.

www.coresystems.ch