

core



«Eine vernetzte Field Service Management-Lösung im besten Sinne, für die wir uns jederzeit wieder entscheiden würden.»

Reto Hofer,
Program Manager MMServices, Global Services and Marketing

Case Study

Verbesserte Prozesse im Vertrieb & Service.

Ausgangssituation

Da der Papierverarbeitungsbereich mit der Zeit kein Wachstumspotenzial mehr aufwies, entschied sich Müller Martini im Jahr 2014 sein Geschäftskonzept anzupassen. Im Zuge eines Restrukturierungsprojekts der weltweiten Vertriebs- und Serviceorganisation sollten die Wirtschaftlichkeit verbessert und Prozesse beschleunigt werden, um das Unternehmen innerhalb der Druckindustrie als Top-Anbieter im Bereich After Sales Services zu etablieren - ein klarer USP, der langfristig zu einer Steigerung von Neuinvestitionen führt. Um die Grundlage für diese Neuausrichtung zu schaffen, benötigte Müller Martini ein IT-Konzept, das durchgängige Prozesse ermöglicht und zugleich alle Standorte verbindet.

Uneinheitliche Prozesse verlangsamten Workflow

In der Vergangenheit war Müller Martini am Schweizer Stammsitz als geschlossene Einheit aufgestellt. Die Vertriebsgesellschaft arbeitete eng mit Produktion und Entwicklung zusammen. Allerdings nutzten die internationalen Vertriebsniederlassungen zum grössten Teil komplett unterschiedliche Systeme ohne vereinheitlichte Prozesse. Selbst die unternehmenseigene Produktionsstätte in Deutschland war nicht an die Lösung am Schweizer Stammsitz angebunden.

“Die integrierte Lösung aus ERP, CRM und FSM bietet eine hocheffiziente und anwenderfreundliche Anbindung der Bereiche Verkauf und Service an die zentrale Unternehmenssoftware. Insbesondere die Anbindung der FSM-Lösung ermöglicht die ressourcensparende und zuverlässige Abwicklung der Serviceeinsätze und eröffnet die Option, CRM-Daten im Verkauf schnell zu erfassen.” - Reto Hofer

Müller Martini AG

Die Müller Martini AG mit Sitz in Zofingen ist ein international tätiges, unabhängiges Familienunternehmen und weltweit führend in der Entwicklung, Herstellung und Vermarktung von Druckweiterverarbeitungssystemen. Unter der Entwicklungsstrategie Finishing 4.0 bietet das Unternehmen innovative Lösungen in der Weiterverarbeitung von Digital- und Offsetdruck. Mit mehr als 20 Verkaufs- und Servicegesellschaften, 40 Agenturen und Produktionsstätten in der Schweiz, in Deutschland, in den USA und in China ist das Unternehmen auf allen Kontinenten rasch vor Ort. Die Gruppe beschäftigt rund 1.800 Mitarbeiter weltweit.

MÜLLER MARTINI

core



Lösung

Müller Martini wählte die Kombination aus SAP Business One, SAP ECC als ERP-Basis und die SAP FSM-Lösung. Dazwischen ist ein Connector, der Daten zwischen der Cloud-Applikation und den On-Premise-Systemen austauscht. Mithilfe der Intercompany-Schnittstellen zwischen SAP Business One und SAP ECC werden Daten zwischen den Applikationen transferiert und Stammdaten zwischen Produktions- und Vertriebsgesellschaften synchronisiert. So werden alle Standorte über drei Systeme abgebildet.

Verbesserte Wirtschaftlichkeit und Transparenz

Durch die Abkehr von einer Vielzahl an Applikationen wurden weltweite Unternehmensprozesse standardisiert, vereinfacht und automatisiert. Zudem erhöhte sich die Transparenz, da Informationen nur noch in einem System vorliegen. Auch können Kennzahlen erhoben und Datenauswertungen mit ein- und demselben Tool angestoßen werden – das Ergebnis ist eine einheitliche Datenqualität, die die finanzielle Planung vereinfacht.

Fokus auf Service stärkt Rolle der Technikexperten

Eine Besonderheit bilden die Techniker: Die Spezialisten gehören den Produktionsstätten in der Schweiz und in Deutschland an. Falls nötig, können Aufträge von lokalen Technikern über die FSM Lösung an die Spezialisten weitergeleitet werden. Sie können über das System eingefügte Daten einsehen und weiterverarbeiten. Abschliessend können Aufträge, sobald das Problem behoben wurde, innerhalb des Systems abgeschlossen und an den lokalen Techniker zurückgegeben werden.

Adresse

Müller Martini AG
Untere Brühlstrasse 17
4800 Zofingen

www.mullermartini.com

„Die Einführung von standardisierten Prozessen und der FSM Software führen bereits 12 Monate nach der Einführung bei



der Abläufe zu einer signifikanten Effizienzsteigerung.“

- Reto Hofer

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