

core



«Ich empfehle SAP Field Service Management von Coresystems AG aufgrund ihrer Fachkompetenz und Expertise sowohl in SAP FSM als auch in SAP B1. Sie begleiten das Projekt von Anfang bis Ende und bieten umfassenden Support.»

Damien O Carroll,
Internal IT Support Manager

Case Study

Serviceplanung leicht gemacht - dank FSM.

Reibungslose Abläufe und schnelle Unterstützung sind entscheidende Faktoren für guten Service. Die Laborausrüster Medical Supply Company suchte nach einer technischen Lösung, die den Service vereinfacht und den Kunden schnellstmöglich die gewünschte Hilfe bietet. Die von Coresystems implementierte Software SAP Field Service Management war ideal auf die Anforderungen des irischen Unternehmens zugeschnitten und brachte enorme Verbesserungen.

Ausgangssituation

MSC war mit der Organisation der Installations-, Service- und Reparaturaufgaben für die Techniker im Aussendienst nicht zufrieden. Kundenservice hat für MSC höchste Priorität und deshalb suchte man nach einer besseren und effizienteren Lösung, die mit dem aktuell eingesetzten ERP-System kompatibel ist.

Herausforderungen vor dem Einsatz von SAP FSM

Nach einigen Versuchen mit verschiedenen Servicedesk-Anwendungen war es mehr als offensichtlich, dass keine dieser Anwendungen die Erwartungen von MSC erfüllte. Insbesondere aktuelle Informationen über den Kundenstandort waren für das Vertriebsteam besonders wichtig, um den bestmöglichen Kundenservice zu bieten. MSC benötigte eine Anwendung, um Serviceeinsätze, Reparaturen und Installationen zu verfolgen. Diese Informationen sollten für andere Abteilungen im Unternehmen jederzeit zugänglich sein.

Medical Supply Company (MSC)

Medical Supply Company (MSC) wurde 1971 in Dublin, Irland, gegründet. MSC ist ein familiengeführtes Unternehmen und einer der grössten Laborlieferanten des Landes. Das Unternehmen ist führend bei Reagenzien, Geräten und Spitzentechnologie für die klinische Diagnostik und den Forschungsmarkt.

MSC verfügt über mehr als 50 Jahre Erfahrung auf dem Markt. Der Kundestamm besteht hauptsächlich aus Krankenhäusern, Forschungsinstituten, akademischen Bereichen, Pharmaunternehmen und Lebensmittelherstellern in ganz Irland.

Neben dem starken Produktportfolio für Labor-, Industrie-, Ausrüstungs- und Verbrauchsmaterialien bietet MSC auch zusätzliche Dienstleistungen für den Life Science-, Pharma- und Diagnostiksektor in Irland an. Dazu gehören IQOQ, Wartungsverträge, Ersatzteile und Reinluftlösungen für medizinische Einrichtungen. Der umfassende Kundendienst und die Validierung während des gesamten Produktlebenszyklus runden das Produktportfolio von MSC ab.



core



Die Lösung

SAP Field Service Management ist die perfekte Lösung für das integrierte Management des technischen Aussendienstes von MSC. SAP FSM hat es MSC ermöglicht, die Arbeitsabläufe zu vereinfachen und effizienter zu gestalten. Die Mitarbeiter müssen weniger ins Büro zurückkehren, da diese Daten sofort erfasst werden können. Die Service-Administratoren können Serviceanfragen an die Techniker verteilen, während sie vor Ort sind. Die mobile App ermöglicht es den Technikern, die Berichte direkt in SAP B1 zu übertragen. Durch den Einsatz von Coresuite AddOns hat die Buchhaltungsabteilung enorme Verbesserungen im Rechnungsstellungsprozess erzielt. Das spart MSC eine Menge Zeit, die sie nun für ihre Kunden nutzen können.

Mehrwert

Die Offline-Fähigkeiten der mobilen App sind in ihrer Branche von entscheidender Bedeutung, da in manchen Arbeitsumgebungen nicht immer eine Verbindung zur Verfügung steht. FSM hat es MSC auch ermöglicht, bessere Einblicke in die Serviceabteilung zu gewinnen und weitere Verbesserungen ihres Arbeitsablaufs zu erzielen.

Lösungen im Einsatz



SAP Field Service Management



SAP Business One



Coresuite

Adresse & Kontakt

Medical Supply Company (MSC)
Damastown Industrial Estate,
Mulhuddart,
Dublin 15, D15 V293
Ireland

Phone: + 353 (1) 8224222

Email: info@medical-supply.ie
www.medical-supply.ie

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