

## Optimierung des Field Service Managements bei Kliewe GmbH mit SAP FSM

Case Study



### Über Kliewe GmbH

Die Kliewe GmbH, ein klassischer mittelständischer Handwerksbetrieb aus der Hansestadt Hamburg, ist spezialisiert auf industriellen Rohr- und Anlagenbau über alle gewerblichen Sparten hinweg. Mit über 400 Mitarbeitern bietet das Unternehmen entlang der Wertschöpfungskette sämtliche Aufgaben von Beratung über die Fertigung in eigener Produktionshalle bis zur Montage vor Ort aus eigener Hand.

Bei Kliewe wurde eine umfassende Digitalisierung und Optimierung der Aussendienstaktivitäten angestrebt. Gemeinsam mit der Be1Eye GmbH, einem spezialisierten SAP Business Partner für Softwarelösungen im Mittelstand, und unterstützt von der Coresystems AG, implementierte Kliewe SAP Field Service Management (FSM) zur Neustrukturierung seines Aussendienstes. Ziel war es, betriebliche Herausforderungen zu bewältigen und den Kundenservice erheblich zu verbessern.

### Herausforderungen vor FSM

Vor der Einführung von SAP FSM war die Einsatzplanung der Monteure bei Kliewe zeitaufwendig und manuell. Die Planung erfolgte per Telefon oder handschriftlichen Einsatzzetteln, die morgens im Büro übermittelt wurden. Checklisten für Wartungen, Reparaturen und Instandsetzungen wurden erst nachträglich im Büro ausgefüllt und verzögert an die Kunden weitergeleitet. Eine Echtzeit-Übermittlung war nicht möglich, was zu Ineffizienzen und erhöhtem Arbeitsaufwand führte.

### Lösungen und Vorteile durch FSM

Mit der Einführung von SAP FSM hat sich der Alltag der Monteure bei Kliewe nahezu papierlos gestaltet. Die Nutzung der digitalen Plantafel und die Übermittlung der Einsätze über Servicecalls und Aktivitäten direkt auf die Mobiltelefone der Monteure haben den Papierbedarf eliminiert und die Übermittlungszeit erheblich verkürzt. Die Gefahr fehlender Daten, wie falsche Adressen oder fehlende Checklisten, wurde minimiert. Dank der digitalen Übermittlung der Checklisten können Arbeitsergebnisse in Echtzeit an die Kunden übermittelt werden, was die Effizienz deutlich steigert.



*Die Servicetechniker von Kliewe profitieren dank FSM von optimierten Aussendienstprozessen.*

Kliewe gewinnt durch den Einsatz von FSM bei der vorbereitenden Planung und der Abarbeitung **40%** an Effizienz. Durch die Checklisten-Funktion wird einheitlich gearbeitet, es wird nichts vergessen und die Kunden erhalten nach erfolgtem Service eine Übersicht der durchgeführten Leistungen. Und das rein elektronisch auf Knopfdruck.

Durch die Umstellung von Papier auf einen voll elektronischen Serviceprozess werden auch deutlich weniger Fehler bei der Übertragung der Serviceberichte gemacht. Ein weiterer Vorteil ist die Abrechnung, welche nun keine doppelte Arbeit mehr mit sich führt, da die Arbeitsnachweise vom Mitarbeiter schon elektronisch erfasst werden. Dadurch hat der Mitarbeiter im Vergleich zu früher 3 Stunden mehr Zeit am Tag, um weitere Aufträge anzunehmen und zu bearbeiten. Bei Kliewe nutzen derzeit 140 aktive Nutzer SAP FSM.

Zudem unterstützt SAP FSM Kliewe im Bereich der vorausschauenden Wartung. Durch die Nutzung von Equipment- und Servicecall-Daten werden sämtliche Informationen automatisch gesammelt. Dies ermöglicht eine vorausschauende Ermittlung von Wartungs- und Reparaturbedarfen, wodurch Maschinenausfälle verhindert und die Effizienz der Kunden erhöht werden.

Auch die Kunden von Kliewe profitieren erheblich vom Einsatz von FSM. Zum einen erhalten sie direkt nach der durchgeführten Dienstleistung einen elektronischen Nachweis in ihrem Postfach, sodass sie die erbrachte Leistung besser bewerten können. Zudem ist Kliewe jetzt aufgrund der voll elektronischen Datenhaltung in der Lage, für die Kunden frühzeitig Prognosen über anstehende Wartung und Service abzugeben. Ein weiterer Vorteil ist die optimierte Terminplanung.



*Durch verbesserte Koordination können Wartungstermine pro Kunde gebündelt werden, sodass Service-Mitarbeiter in sinnvollen Intervallen vor Ort sind und Zeit sowie Ressourcen gespart werden.*

## Zusammenarbeit mit Be1Eye und Coresystems

Die erfolgreiche Implementierung von SAP FSM bei Kliewe wurde durch die enge Zusammenarbeit mit Be1Eye GmbH und Coresystems AG ermöglicht. Be1Eye brachte ihre Expertise in der Implementierung und Beratung von Softwarelösungen ein, während Coresystems die Projektkoordination und Unterstützung sicherstellte.



## Erfolge und Zukunftsperspektiven

Seit der Einführung von SAP FSM hat Kliewe eine deutliche Steigerung der Effizienz und eine Reduzierung der Betriebskosten ohne Personalabbau erreicht. Die Digitalisierung der Prozesse passt perfekt zur Digitalisierungsstrategie des Unternehmens und hat die Arbeit sowohl für Kliewe als auch für ihre Kunden erheblich erleichtert.

**„Ich empfehle SAP FSM und die Zusammenarbeit mit Coresystems, weil es perfekt zu unserer Digitalisierungsstrategie passt und den Papierverbrauch überflüssig macht. Dadurch wurden unsere Arbeit und die unserer Kunden effizienter, was ohne Personaleinsparungen zu einer deutlichen Kostenreduzierung geführt hat.“**

Rouben Hegewald, IT-Leiter bei Kliewe

Die Implementierung von SAP Field Service Management bei der Kliewe GmbH verdeutlicht eindrucksvoll, wie mittelständische Unternehmen durch die Digitalisierung und Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse erheblichen Mehrwert erzielen können. Mit der Unterstützung von Be1Eye GmbH und Coresystems AG hat Kliewe seine Aussendienstaktivitäten erfolgreich transformiert und ist nun besser für die Zukunft gerüstet.