

Case Study

MHI GmbH



Serviceeinsätze einfach und effizient planen –
MHI setzt auf Field Service Management



Serviceeinsätze einfach und effizient planen.



Über MHI

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.

Adresse

MHI GmbH
Maschinenbau, Handel, Instandsetzung
Gewerbepark Hardtwald 10
D-68723 Oftersheim
www.mhi-maschinenbau.de

Ausgangssituation

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

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. Das System liess sich jedoch nicht mit dem bestehenden SAP-System verbinden und konnte die Anforderungen der agilen Projektplanung nicht ausreichend erfüllen.

Anforderung Condition Monitoring

Um das Datenmanagement zu vereinfachen, die Prozesse im Service zu verschlanken und diese mobil abbilden zu können, begab sich MHI auf die Suche 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. Entsprechend Condition Monitoring-Ansatz war zudem die Abbildung des Maschinen-Status gewünscht, um potenzielle Serviceeinsätze frühzeitig zu planen.

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 Roll-out 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.



Alexander Montag, Geschäftsführer MHI GmbH

“**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.**”



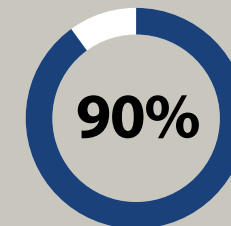
Durch das Field Service Management System wurden die internen Prozesse bei MHI erheblich entzerrt und beschleunigt. Dies steigerte die Produktivität und führte gleichzeitig zu einer Kostenreduzierung bei MHI und Kunden.



Mit dem Checklisten Designer konnte MHI Standards für die Service-Einsätze etablieren.

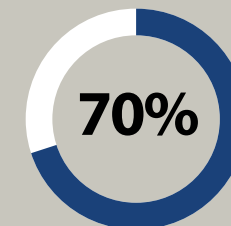


Dank der Einheitlichkeit der Serviceberichte und Serviceabläufe lassen sich Projekte besser verwalten und koordinieren.



Zeitersparnis

Maschinenchecks lassen sich heute wesentlich schneller umsetzen.



Mehr Effizienz

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

«Mit Hilfe der 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 MHI GmbH

Über Coresystems

Coresystems AG ist die Nummer 1 für SAP Business One & SAP Field Service Lösungen. Mit den SAP Business One Solutions werden Ihre Abläufe effizienter und das schafft Ihnen die Möglichkeit Ihre Unternehmensprozesse zu verbessern. Seit der Gründung im Jahr 2006 vertrauen mehr als 200'000 Anwender weltweit auf die Kompetenz und die Lösungen des IT-Unternehmens. Führende Unternehmen über verschiedene Industrien nutzen die Technologie und Expertise von Coresystems um ihre Gewinne zu erhöhen, neue Märkte zu erschliessen und ihre Leistungen von anderen abgrenzen zu können. Flexibel, mobil und extrem benutzerfreundlich! Wir bieten Ihnen die Werkzeuge um alle Aspekte Ihrer Prozesse effizienter und näher am Menschen zu gestalten. Wir führen SAP Business One ein, bieten Beratung, Support und Training. Das Unternehmen mit Hauptsitz in der Schweiz betreibt weitere Niederlassungen in Freiburg und Berlin.

www.coresystems.ch