

Case Study

Müller Martini



Verbesserte Prozesse im Vertrieb und Service –
Müller Martini harmonisiert Abläufe
mit FSM Field Service Management-Lösung

MÜLLER MARTINI

Verbesserte Prozesse im Vertrieb und Service

MÜLLER MARTINI



Über Müller Martini

Die Müller Martini AG mit Sitz in Zofingen ist ein international tätiges, unabhängiges Familienunternehmen und weltweit führend in der Entwicklung, Herstellung und Vermarktung von Druckweiterverarbeitungs-Systemen. 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 2.400 Mitarbeiter weltweit.

Kundenadresse

Müller Martini AG
Untere Brühlstrasse 13
4800 Zofingen

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 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.



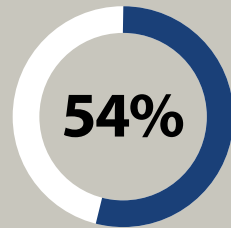
Die integrierte Lösung aus ERP, CRM und FSM bietet eine hocheffiziente und anwenderfreundliche Anbindung der Bereiche Verkauf und Service an die zentrale Unternehmenssoftware. Insbesondere die Anbindung der FSM-Lösung ermöglicht die ressourcensparende und zuverlässige Abwicklung der Serviceeinsätze und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

Reto Hofer

Program Manager MMServices, Global Services and Marketing



„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

Program Manager MMServices, Global Services and Marketing



Die Qualität der Serviceleistungen sowie die Bearbeitungsgeschwindigkeit der Daten haben sich signifikant verbessert.



Seit der Integration der verschiedenen Systeme wurde die Rechnungsstellung beschleunigt.



Dank des effizienteren Einsatzes von Kapazitäten und durch die Entlastung, die die Systeme mit sich bringen, haben die Mitarbeiter mehr Zeit, um sich auf das Kerngeschäft zu fokussieren.

*«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
Müller Martini AG

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