

# Qualität, Präzision und Zuverlässigkeit im Service

Field Service Management bei Feintool

Feintool ist ein international agierender Technologie- und Marktführer im Feinschneiden sowie ein globaler Anbieter feingeschnittener, umgeformter und gestanzter Blech-Komponenten höchster Qualität und Wirtschaftlichkeit. Als Innovationstreiber erweitert Feintool die Grenzen dieser Technologien laufend und entwickelt intelligente Lösungen für die Anforderungen der Kunden.

Das 1959 gegründete Unternehmen mit Hauptsitz im schweizerischen Lyss ist mit eigenen Produktionswerken und Technologiezentren in Europa, den USA, China und Japan vertreten. Rund 2700 Mitarbeitende und 80 Auszubildende arbeiten weltweit an neuen Lösungen.

## Just-in-Time Produktion braucht exzellenten Service

Die von Feintool eingesetzten Verfahren sind bestens geeignet, um die Trends der Automobilindustrie zu unterstützen. Gerade in der Automobilindustrie ist Just-in-time Produktion ein wesentlicher Faktor. Ausfälle von Maschinen oder Werkzeugen verursachen Produktionsausfälle mit hohen Folgekosten. Deshalb sind ein gut gewarteter Pressen- und Werkzeugpark sowie ein schneller und vorausschauender Service wesentliche Voraussetzungen, um Ausfälle zu verhindern und langfristig den Geschäftserfolg zu sichern.

Die Werkzeuge und Maschinen von Feintool werden in zwei Geschäftsmodellen vertrieben: Kauf und Leasing. In beiden Fällen steht die Feinschneidinfrastruktur beim Kunden und Feintool verantwortet deren Wartung und Optimierung. Individuell gestaltbare Wartungsleistungen sorgen für die störungsfreie Produktion und den Werterhalt der Anlagen.

Feintool setzt auf moderne IT-Anwendungen, um die Qualität und Effizienz der Service-Leistungen kontinuierlich zu verbessern.

## Durchgängiger Datenfluss im gesamten Service-Prozess

Das Service-Management arbeitete vor der Einführung der FSM-Lösung mit Excel und Papier, um den Technikern die Service-Aufträge zuzuteilen und die erbrachten Leistungen zu dokumentieren und abzurechnen. Die Service-Techniker erfassten ihre Berichte auf Papier und im Backoffice wurden die Daten in verschiedene Excel-

Tabellen eingepflegt, einmal um Leistungsarten und Zeiten für die Fakturierung zu erfassen, zum anderen um die Arbeitszeiten und Spesen für die Lohnabrechnung zu melden. Anschliessend mussten diese Daten manuell ins SAP übertragen werden. Die Datenerfassung erfolgte standortbezogen und wurde erst im SAP zusammengeführt.

## Ziele

- Integrierte Prozesse und IT-Systeme
- Automatisierung von Backoffice-Aufgaben
- Verbesserung der Datenqualität bei Reporting und installierten Maschinen
- Reduzierung des Zeitaufwandes für das Reporting
- Verkürzung der Durchlaufzeit von Leistungserbringung bis Fakturierung
- Steigerung der Effizienz im Service
- Verbesserung des Informationsflusses im Service
- Automatische Generierung der Rechnungswerte für die Fakturierung
- Vereinheitlichung der Zeit- und Spesenerfassung und -verarbeitung

## Qualität, Präzision und Zuverlässigkeit im Service

Dieses Vorgehen war sehr zeitaufwändig und barg wegen der manuellen Doppelerfassung der Daten viele Fehlerquellen. Bis zu 5% der geleisteten Einsätze wurden wegen fehlender Daten nicht in Rechnung gestellt.

Eine weitere Schwachstelle bestand darin, dass die Techniker keinen direkten Zugriff auf Informationen über den Kunden, die installierten Maschinen und die Service-Historie hatten. Für die mehrere Tage oder Wochen dauernden Einsätze bei internationalen Kunden mussten sie sich gezielt vorbereiten und relevante Informationen vorab besorgen.

Um die Durchlaufzeiten vom Auftrag bis zur Fakturierung zu verkürzen und den Prozess qualitativ zu verbessern, entschied sich Feintool für die Einführung einer mobilen Field Service Management Lösung. Damit sollte zudem der Reporting-Aufwand für die Service-Techniker reduziert und die Datenqualität verbessert werden.

### Mobile Field Service Management

Mit der Einführung des Mobile Field Service Management von Coresystems (heute SAP FSM) konnte Feintool die oben beschriebenen Schwachstellen im Prozess beseitigen und die Effizienz im Service deutlich verbessern.

Das Projekt umfasst die Optimierung und durchgängige Gestaltung der Service-Prozesse vom Auftragseingang bis zur Rechnungsstellung, die Implementierung und An-

passung der mobilen FSM-Lösung für Disponenten und Servicetechniker sowie die Integration in die vorhandene SAP-Landschaft. proaxia unterstützte darüber hinaus beim Training der Mitarbeiter.

Das Projekt wurde von Feintool und proaxia in weniger als 5 Monaten «in time and budget» realisiert.

### Konsistente Daten in Echt-Zeit

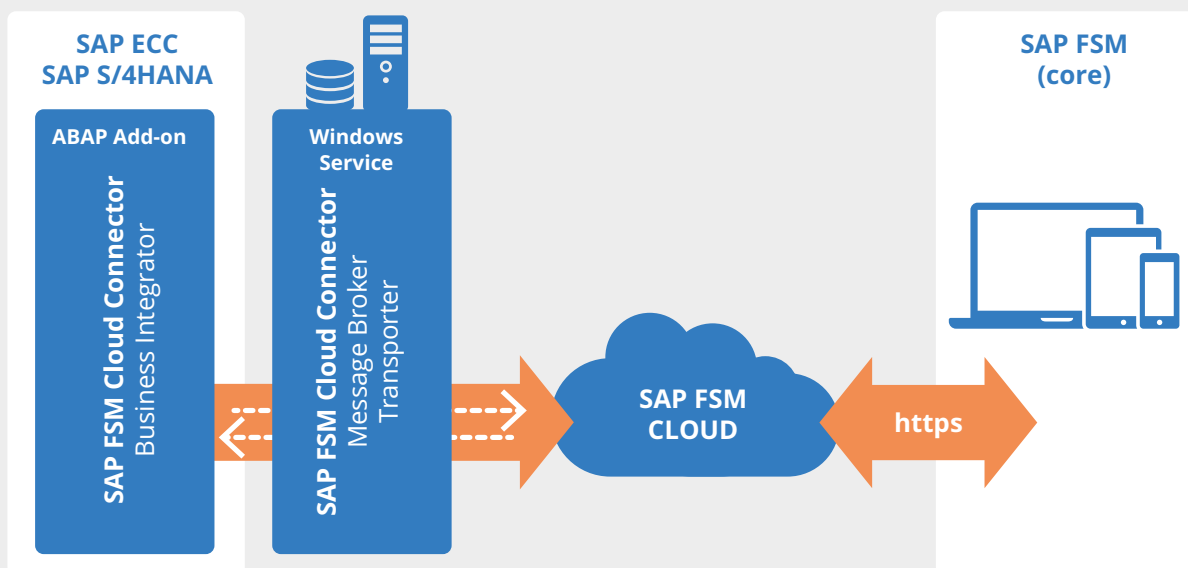
Die benutzerfreundliche und mobile SAP-FSM-Lösung stellt einen reibungslosen Informations- und Kommunikationsfluss entlang des gesamten Prozesses sicher. Die FSM-Applikationen verarbeiten alle Daten in Echtzeit und tauschen diese mit den integrierten Systemen aus.

Die Mitarbeiter greifen bei allen Arbeitsschritten auf aktuelle Daten zu. Auftragserfassung, Einsatzplanung, Informationsbereitstellung für die Service-Techniker, Berichterstattung und Generierung der Werte für die Fakturierung erfolgen ohne Medienbrüche und teilweise automatisiert.

### Effizienz im Backoffice

Im «Workforce Management» werden die Aufträge standortübergreifend bearbeitet. Plantafel und Routenplaner sorgen für Übersicht und Schnelligkeit bei der Personal- und Einsatzplanung. Die Service-Technikern erhalten die Aufträge direkt auf ihr iPhone.

## Mobile Field Service Management





### Mobiler Support beim Einsatz

«Field Service Mobility» unterstützt die Techniker auch unterwegs mit Applikationen für die Echtzeit-Kommunikation. Die Service-Techniker können jederzeit online und offline auf alle servicerelevanten Informationen zugreifen, insbesondere die Service-Historie und Daten zum Auftrag, zu den Kunden und Ansprechpartnern sowie zu den installierten Maschinen und Anlagen. Die mobilen Applikationen ermöglichen eine umfassende Sicht auf den Kunden und sparen wertvolle Zeit.

### Interaktive Formulare für die Rückmeldung

Am Ende des Einsatzes erfassen die Service-Techniker ihre Berichte direkt am iPhone. Interaktive Formulare mit Muss-Feldern sorgen dafür, dass alle Angaben gemacht werden, die für das Abschliessen des Auftrages und die Abrechnung notwendig sind (Leistungsart, Arbeitszeit, Spesen und Angaben zu den Maschinen). Kommentare können mithilfe von Spracherkennungssoftware mündlich eingegeben werden.

Die Kunden unterschreiben direkt auf dem iPhone den Servicebericht und erhalten diesen sofort elektronisch.

### Automatisierte Service-Abwicklung

SAP FSM verarbeitet automatisch die rückgemeldeten Daten, ordnet die Arbeitsstunden den Aufträgen, Kostenträgern und Buchungskreisen zu und ermittelt die Werte für die Fakturierung und die Lohnabrechnung. Anschliessend werden diese Daten für die Übernahme ins SAP ECC bereitgestellt. Vor der Übertragung ins SAP ECC erfolgt eine manuelle Prüfung. Hier besteht auch die Möglichkeit Korrekturen vorzunehmen oder nicht produktive Arbeitszeiten zu erfassen. Nach der Freigabe werden die Daten automatisch in SAP ECC übernommen.

Für die Spesenabrechnung wurde eine kundenspezifische Anwendung in FSM integriert. Dies übernimmt die Zahlen aus den Rückmeldungen des Service-Technikers, ermittelt die Werte für die monatliche Spesenabrechnung und übergibt diese ans SAP ECC.

Im SAP ECC wird die Lohnabrechnung, die Fakturierung sowie die Aktualisierung der Kunden- und Servicedaten auf Basis tagesaktueller Rückmeldungen durchgeführt.

### Integration

Die FSM-Lösung wird als SaaS-Anwendung in der Cloud bereitgestellt. Der FSM Cloud Connector von proaxia leistet die tiefe Integration der standardisierten Cloud-Lösung auf der einen Seite mit der kundenspezifischen SAP-ERP-Lösung auf der anderen Seite. Er ist flexibel anpassbar und stellt den bruchlosen Datenaustausch zwischen den Systemen sicher.

## Nutzen für das Geschäft

- Echtzeit-Informationen zum Zustand und der Leistung der Kompressoren
- Verbesserung der Überwachung und präzisere Planung von Service-Touren und -Intervallen
- Reduktion der Mitarbeiter-Einsätze vor Ort
- Mobile Erfassung von Reparaturzeit und -material vor Ort
- Reduktion der Fehler bei der Erfassung von Reparaturaufwänden

## Reto Zwahlen über das Projekt



Reto Zwahlen  
Leiter Kundendienst  
Feintool Technologie AG

### Welche Rolle spielt das Service-Geschäft für Ihr Unternehmen?

Das Service-Geschäft bringt bereits heute ein Fünftel des Umsatzes der Feintool Technologie AG und wird in Zukunft weiter wachsen. Darüber hinaus ist es ein wichtiger Baustein bei der Pflege der Kundenbeziehung. Unsere Service-Techniker sind Tage bis Wochen beim Kunden beschäftigt und erleben aus nächster Nähe, welche Anforderungen die Kunden haben und wie wir sie am besten unterstützen können.

### Was sind für Feintool die besonderen Herausforderungen im Service?

Bisher war das Service-Geschäft nicht nahtlos in die Unternehmens-IT integriert. Medienbrüche und hoher manueller Aufwand bei der Datenerfassung verursachten Fehler und kosteten viel Zeit. Die Durchlaufzeiten von der Leistungserbringung bis zur Fakturierung waren deutlich zu lang. Das führte zu Einbussen beim Umsatz und zu einem schlechten Cash Flow.

### Welche Bedeutung haben die mobilen Anwendungen für Sie?

Durch die Einführung der mobilen FSM-Lösung haben wir mehrere Verbesserungen erreicht. Die Arbeit der Service-Techniker wird besser unterstützt und gleichzeitig werden sie von Verwaltungsaufgaben entlastet. Die Berichtserfassung über interaktive Formulare hat die Datenqualität wesentlich verbessert, sowohl bei der Abrechnung als auch bei den Kundendaten. Und wir

sind deutlich schneller geworden bei den Durchlaufzeiten. In Schlagworten könnte man sagen: Weniger Arbeit – bessere Datenqualität – schnellerer Durchlauf – besserer Cash Flow.

### Haben Sie messbare Ergebnisse verzeichnen können?

Am deutlichsten ist die Veränderung bei den Durchlaufzeiten zu erkennen. Bisher brauchten wir von der Leistungserbringung bis zur Fakturierung bis zu zwei Monate. Heute schaffen wir das innerhalb einer Woche und in kritischen Fällen auch an einem Tag. Das hat natürlich sehr positive Auswirkungen auf den Cash Flow.

### Warum haben Sie proxia als Partner für dieses Projekt gewählt?

proxia hat uns zum einen mit Kompetenz überzeugt. Die Leute von proxia bringen viel Erfahrung mit FSM und SAP mit. Sie kennen die Systeme bis in die Tiefe und haben schon viele Integrationen erfolgreich durchgeführt. Zum anderen hat proxia ein hervorragendes Preis-Leistungsverhältnis geboten.

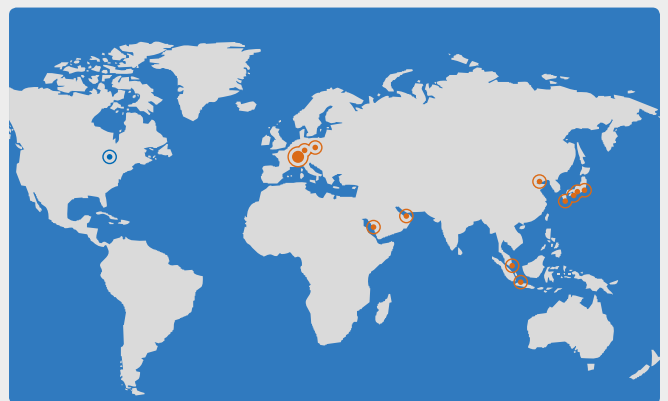
Die Leute von proxia bringen viel Erfahrung mit FSM und SAP mit.

### Welche Erfahrungen haben Sie in der Zusammenarbeit gemacht?

Wir waren mit der Zusammenarbeit sehr zufrieden. Die Projektleitung war sehr professionell, wir hatten immer guten Kontakt, auch zur Geschäftsleitung und Probleme wurden sehr konstruktiv gelöst. Nach der Implementierung des Standards, die schnell und gut funktioniert hat, haben wir proxia mit der Implementierung von Anpassungen und mit dem Service für unsere FSM-Lösung beauftragt.

## Über proxia consulting group ag

Die proxia consulting group ag ist eine international agierende Unternehmensberatung mit Hauptsitz in der Schweiz und Niederlassungen in Europa, MENA und Asien. Als SAP Partner ist proxia spezialisiert auf Vertriebs- und Service-Prozesse sowie Ersatzteil-logistik-Prozesse.



## Weitere Informationen ▼