

Belimed digitalisiert die Service-Prozesse durchgängig

**Global – Standardisiert – Mobil
Einführung von SAP® Field Service Management**



Belimed ist Teil von Metall Zug, einer Gruppe von Industrieunternehmen mit Hauptsitz in Zug (Schweiz). Das Unternehmen ist ein weltweit führender Anbieter von innovativen Systemlösungen für die Reinigung, Desinfektion und Sterilisation im Bereich Medical und hat eigene Mitarbeitende in allen Regionen. Umfangreiche Serviceleistungen machen Belimed zu einem Prozesspartner, der Mehrwert schafft.

Seiner Vision folgend entwickelt Belimed sein Produkt- und Serviceportfolio laufend weiter und sucht stets nach innovativen Lösungen, um die Zuverlässigkeit, Effizienz und Nachhaltigkeit in der «Infection Control» zu verbessern.

Belimed leistet einen wichtigen Beitrag zum medizinischen Fortschritt und sorgt für die Sicherheit und die Gesundheit von Patienten und medizinischem Personal.

Erstklassiger Service heisst immer wieder neue Wege gehen

Belimed ist ein Global Player mit Geschäftsschwerpunkten in Europa, USA und China. Die Bandbreite der Kunden reicht von global agierenden Spitälern und Universitätskliniken über grosse Einkaufsorganisationen bis hin zu regionalen Krankenhäusern und Grosspraxen.

Neben den Produkten wie Desinfektionsgeräten und Sterilisatoren machen Service- und Lösungsangebote einen wesentlichen Anteil am Geschäft aus. Die «Belimed Prevent@Services» unterstützen Kunden dabei, Leistung, Effizienz und Nachhaltigkeit zu verbessern und auch der Überalterung von Geräten und damit steigenden Betriebskosten vorzubeugen.

Im Gesundheitssektor sind darüber hinaus eine Reihe von Sicherheitsauflagen, Qualitätsstandards und Dokumentationspflichten zu berücksichtigen. Als Spezialist und Vordenker im Bereich sterile Workflow-Lösungen hat Belimed den Anspruch, immer wieder neue, bessere Wege zu finden. Das heisst offen zu sein für neue Technologien, internationale Vernetzung und unternehmensübergreifende End-to-End-Prozesse.

Auf Basis von SAP FSM schuf Belimed eine moderne Lösung, die über 350 Service-Techniker an 10 Standorten hervorragend unterstützt.



Herausforderungen im internationalen Service

Belimed identifizierte Verbesserungspotenzial an verschiedenen Stellen im Service-Prozess und in der System-Landschaft. Die Analyse und Evaluierung führte zu der Entscheidung, den Service-Prozess global zu harmonisieren und mit der Einführung von SAP Field Service Management durchgehend zu digitalisieren.

Wesentliche Beweggründe waren:

- Auslaufen des Supports für die vorhandene mobile Service-Lösung.
- Die Service-Prozesse waren nicht global einheitlich und die Service-Mitarbeiter mussten mit verschiedenen Systemen und Benutzeroberflächen arbeiten.
- Die Integration des Materialmanagement im Service-Prozess war nicht durchgängig abgebildet.

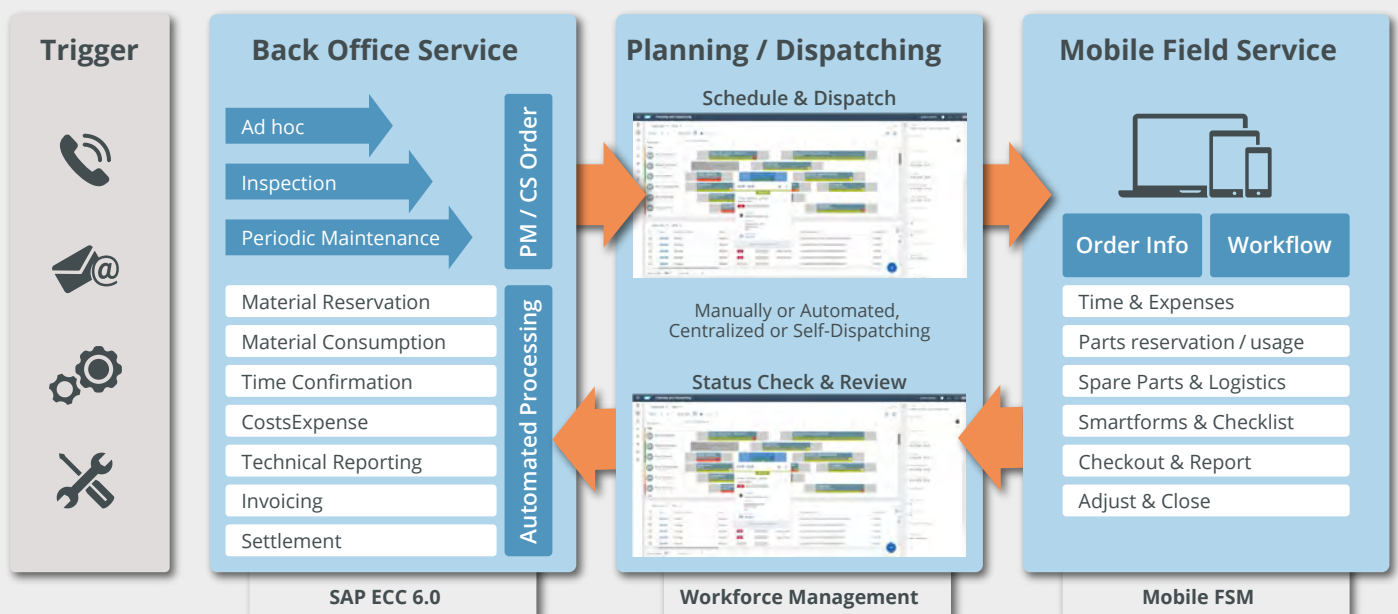
Projektziele

- Unternehmensweite Implementierung einer integrierten Fieldservice-Lösung
- Harmonisierung von Prozessen, Tools und Workflows über die Standorte hinweg
- Einheitliche und intuitive Benutzeroberfläche für die Service Techniker
- Erhöhung der Produktivität und Kostentransparenz im gesamten Service-Prozess
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Integration in das bestehende SAP ERP (ECC 6.0)
- Vollständige Integration des Service-Prozess relevanten Material Management

Die Lösung

Die SAP-FSM-Cloud-Lösung unterstützt den durchgängigen Informations- und Kommunikationsfluss im gesamten Service-Prozess. Der implementierte End-to-End-Prozess reicht von der Auftragserfassung im Backoffice Service über die Planung in der Disposition und die Service-Abwicklung in SAP FSM bis hin zur Fakturierung in SAP ERP.

Um alle für die Service-Mitarbeiter relevanten Prozess-Schritte in einer einheitlichen Oberfläche darzustellen, hat Belimed auch das Ersatzteilmanagement in SAP FSM abgebildet



Termin- und Einsatzplanung

Die gesamte Termin- und Einsatzplanung wie auch die Rückmeldungen vom Service Techniker werden im SAP FSM Workforce Management bearbeitet. Der SAP FSM Cloud Connector stellt die reibungslose Synchronisation mit SAP ECC sicher.

In der grafisch gestalteten Oberfläche der Plantafel sieht der Disponent auf einen Blick, welcher Techniker verfügbar ist und die passenden Qualifikationen hat. Er ordnet den Auftrag dem entsprechenden Service Techniker zu, der ihn sofort auf seinem Smart Phone sehen kann.

Mobile Anwendung für die Service-Techniker

Die etwa 300 Service Techniker erhalten die Aufträge über ihr Android Smart Phone. In der SAP FSM Mobile App stehen alle Funktionen für die Abwicklung des Service-Auftrages und das Ersatzteilmanagement zur Verfügung: Zugriff auf Kunden- und Equipment-Daten, Wartungs- und Servicehistorie, Checklisten für die Erfassung von Daten, Rückmeldung von Zeit und Spesen, Elektronische Unterschrift und Erfassung von Kunden-Feedbacks.

proaxia hat für Belimed folgende Erweiterungen implementiert:

- Hazard to Human Report: Bei Auftreten eines Fehlers, der Menschen gefährden könnte, werden per Klick alle relevanten Stellen informiert werden. Dies ist unter anderem ein Kriterium für die Konformität der Prozesse nach FDA (Food and Drug Administration).
- Service Report: Der Report wird per Email an einen individuell anpassbaren Verteiler verschickt.
- Weekly Report: Die Service Techniker erhalten über einen Report aktuelle Informationen zu ihren rapportierten Zeiten und Spesen.
- Offline Check Out: Durchführung des Check Outs bei nicht vorhandenem Internetzugang, so dass dem Kunden beim Abschluss der Arbeiten eine Übersicht der erbrachten Leistungen zur Unterschrift vorgelegt werden kann.

Ersatzteil Management mit FSM

Mithilfe von SAP FSM Smart Forms wurde das Ersatzteilmanagement in SAP FSM abgebildet, damit alle service-relevanten Prozesse auf einer Plattform verfügbar sind.

Im Ersatzteilmanagement können die Techniker die erforderlichen Ersatzteile bestellen. Es werden verschiedene Szenarien in der Ersatzteillogistik abgedeckt, wie Bestellung aus dem Zentrallager ins Fahrzeuglager, Rücksendung an das Zentrallager und Weitergabe der Ersatzteile an andere Techniker. Die Bestandsführung der Fahrzeuglager wird entsprechend nachgeführt.

Leistungen von proaxia

proaxia war Implementierungspartner und hat das Projekt von der Planung bis zum Go-Live begleitet.

- Gemeinsames Projektmanagement und Unterstützung der Projektplanung mit der bewährten proaxia Einführungsmethodik
- Analyse, Definition und Dokumentation der Sollprozesse
- Erstellen des Business Blueprints
- Durchführung einer Fit-/Gap-Analyse und Evaluierung der zu implementierenden Funktionserweiterungen
- Abwicklung der Ersatzteilwirtschaft im Service-Prozess, Konzept und Realisierung
- Installation und Konfiguration des SAP FSM Cloud Connectors
- Konfiguration der SAP-FSM-Prozesse
- Erstellung von spezifischen Smartforms und Reports im SAP FSM
- Training der Key-User und Support nach GoLive

Überzeugende Ergebnisse der SAP FSM Einführung

- Global harmonisierter und standardisierter Service-Prozess
- Unternehmensweit einheitliche Service-Plattform für alle Techniker
- Erhöhung der Produktivität im Service durch optimierte Techniker-Planung
- Durchgängige Integration mit der vorhandenen SAP-ERP-Lösung
- Gesteigerte Kostentransparenz durch digitale Service-Prozess Abwicklung
- Mobile Applikation, die den Service-Techniker überall und jederzeit voll unterstützt, auch offline
- Erhöhung der Kundennähe und Kundenzufriedenheit

Thomas Niederstein, über das Digitalisierungsprojekt



Thomas Niederstein,
Head Business Processes
& Business Applications CC
Belimed AG



Standardisierung der Service-Prozesse und globale Einführung von SAP FSM – ein komplexes Projekt dieser Art birgt Herausforderungen auf mehreren Ebenen. Gab es besondere technische Anforderungen und wie haben Sie diese erfüllt?

Die Integration des Material Management mit dem Fahrzeuglager war so ein Thema. Hier muss das System sowohl Batch-geführte Einheiten als auch solche mit Seriennummern verarbeiten können. Das haben wir mit Smart Forms gelöst.
Ein weiteres Beispiel: Die Erstellung und Versendung des Service Report ist bei uns auch etwas komplexer. Zum einen werden verschiedene Dokumente als Anhang mitversendet. Zum anderen geht der Service Report an einen Verteiler und nicht nur an einen Adressaten. Beides ist im Standard nicht vorgesehen, konnte aber problemlos implementiert werden.

Wie haben Sie die Mitarbeiter für die Veränderungen gewonnen?

Wir haben von Anfang an versucht möglichst viele Mitarbeiter in das Projekt einzubeziehen. Zum Beispiel durch dezentrale Projektorganisation. Das Projekt wurde zwar aus dem Headquarter getrieben, aber in den Projektteams waren von Anfang an Mitarbeiter aus den Ländern dabei. Eine weitere wichtige Massnahme war die Arbeit mit Key Usern für den Know-How-Transfer. Sie wurden frühzeitig und intensiv in das System eingearbeitet und stehen auch nach dem Go-Live und diversen Schulungen in ihren Abteilungen als Ansprechpartner zur Verfügung. Damit sind wir sehr gut gefahren.

Was sind Ihre Empfehlungen für die Einführung einer Service-Lösung?

- Ein gutes Konzept ist das A und O! Es sollte sauber und vor allem detailliert ausgearbeitet sein. Das erleichtert die Arbeit beim Business Blueprint.
- Genauso wichtig ist es, den Business Blueprint frühzeitig und gut auszuarbeiten, und zwar zusammen mit dem Implementierungspartner, mit dem Business und mit der IT – alle drei zusammen. Das hat mit proaxia sehr gut geklappt. proaxia kam mit guten Vorlagen und wir haben dann in etwa fünf Tagen zusammen den Business Blueprint erarbeitet und den gesamten Service-Prozess dokumentiert.
- Machen Sie sich rechtzeitig Gedanken über die Plattform-Strategie (iOS, Android, Windows).
- Der richtige Implementierungspartner ist entscheidend. Vor allem, wenn komplexe Service-Strukturen vorliegen, brauchen Sie einen Partner, der ausreichend Erfahrung und tiefes Know-how für die Prozesse und Systeme mitbringt.
- Nehmen Sie die Mitarbeiter mit! Binden Sie Ihre Key User und Mitarbeiter frühzeitig in das Projekt ein, um Widerstände gegen die Veränderung auszuräumen.

Warum haben Sie proaxia als Partner gewählt?

Wir haben einen relativ komplexen Service-Prozess. Da war es klar, dass wir einen zuverlässigen Partner brauchen, der tiefes Wissen rund um die Service-Prozesse und SAP-Systeme hat. proaxia hat den SAP FSM Cloud Connector entwickelt. Ich meine, es gibt bislang keinen Partner, der tieferen Einblick in die Integration der SAP Service Cloud mit den SAP ERP Suiten hat.
proaxia hat uns sowohl beim Ausarbeiten des Business Blueprint als auch bei der Implementierung und dem Roll-out hervorragend unterstützt.

Wie geht die Reise weiter?

Wir denken darüber nach, künftig noch weitere Funktionalitäten von SAP FSM zu nutzen, wie den FSM Customer Self-Service und das Skill Management.

Über proaxia consulting group ag

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