



Integrierte Prozesse und innovative Lösungen für Digital Sales und Digital Service

Einführung von SAP® Field Service Management bei Oerlikon Metco



Oerlikon Metco ist Weltmarktführer in der Technologie des thermischen Spritzens. Das Unternehmen bietet neben Beschichtungsanlagen und -werkstoffen auch industrielle Beschichtungslösungen als Dienstleistung an – eine weltweit einmalige Kombination von Kompetenzen.

Als Komplettanbieter hat Oerlikon Metco ein weltweites Verkaufs-, Kundensupport- und Produktionsnetzwerk und unterstützt Kunden aus zahlreichen Branchen wie Energieerzeugung, Luftfahrt, Automobil, Chemie.

Erstklassiger Service erfordert fortlaufende Innovation

Die Anlagen und Systeme von Oerlikon Metco sind weltweit im Einsatz, überall wo Bauteile hergestellt werden, die besonders hohen mechanischen und chemischen Belastungen ausgesetzt sind. Das Spektrum reicht von der Herstellung von Fahrzeugmotoren, Flugzeugtriebwerken, medizinischen Geräten und Implantaten, bis hin zu Bauteilen bei der Öl- und Gasförderung.

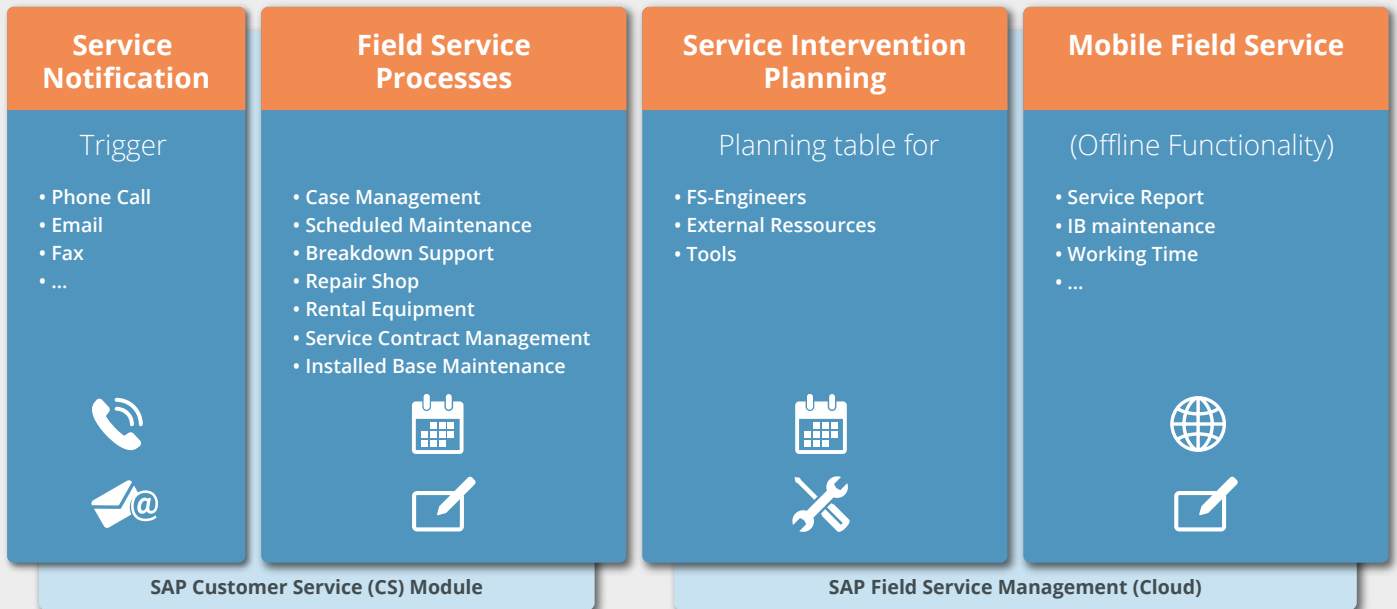
Die Beschichtung und Veredelung von Oberflächen erfordert höchste Präzision und Zuverlässigkeit der Anlagen – und das über Betriebszeiten von mitunter über 20 Jahren. Die Betreuung dieser komplexen Anlagen stellt hohe Anforderungen an den technischen Außendienst. Hinzu kommt der lange Lebenszyklus der Anlagen. Technische Dokumentationen und Anlagenkonfigurationen müssen über einen langen Zeitraum gepflegt sein und den Service-Technikern bei Ihren Einsätzen zur Verfügung stehen.

Oerlikon Metco startete das Projekt «Installed Base Management», um eine zukunftsfähige integrierte Plattform zu schaffen und langfristig die Service-Prozesse durchgehend zu digitalisieren. Dabei wurden zunächst die Schnittstellen und Prozesse analysiert und neu gestaltet, um alle Stammdaten (Kundendaten, Anlagendaten und -historie, Produktdokumentationen) konsolidiert und zentral im SAP-System zusammenzuführen.

Digitalisierung des Field Service mit SAP FSM

Für das Management der Service-Prozesse führte Oerlikon Metco die Cloud-Lösung SAP Field Service Management (SAP FSM) ein. Diese unterstützt alle auf den Service-Techniker bezogenen Prozesse.

Bisher war der Workflow im Field Service – vom Anruf des Kunden bis zur Rechnungstellung – nicht durch SAP unterstützt, viele Prozessschritte wurden manuell durchgeführt, auf Papier und mit Excel protokolliert und über Mail kommuniziert.



Das neu eingeführte SAP FSM ist voll mit SAP ERP integriert und unterstützt den durchgängigen End-to-End-Prozess. Der Datenaustausch erfolgt jetzt automatisiert über den SAP-FSM-Cloud-Connector. Checklisten in SAP FSM sorgen dafür, dass die Rückmeldungen aus dem Service einheitlich und vollständig erfasst und zentral abgeleitet werden.

Bei Oerlikon Metco wurden die Funktionen «Scheduling and Dispatching» und «Mobile Field Service Management» implementiert. **Innerhalb von 6 Monaten wurden die Customer Service Prozesse im SAP ERP realisiert und die SAP-FSM-Lösung eingeführt und in Europa ausgerollt.**

Projektziele

- Umsetzung eines unternehmensweit einheitlichen Service-Prozesses
- Erhöhung der Produktivität und Kostentransparenz im gesamten Service-Prozess
- Unternehmensweite Implementierung einer integrierten Fieldservice-Lösung
- Zeitgleiche Einführung von SAP Customer Service Modul und SAP FSM
- Reduzierung und Automatisierung der Schnittstellen
- Schaffen einer Basis für die weitere Digitalisierung im After-Sales Support (ECommerce)

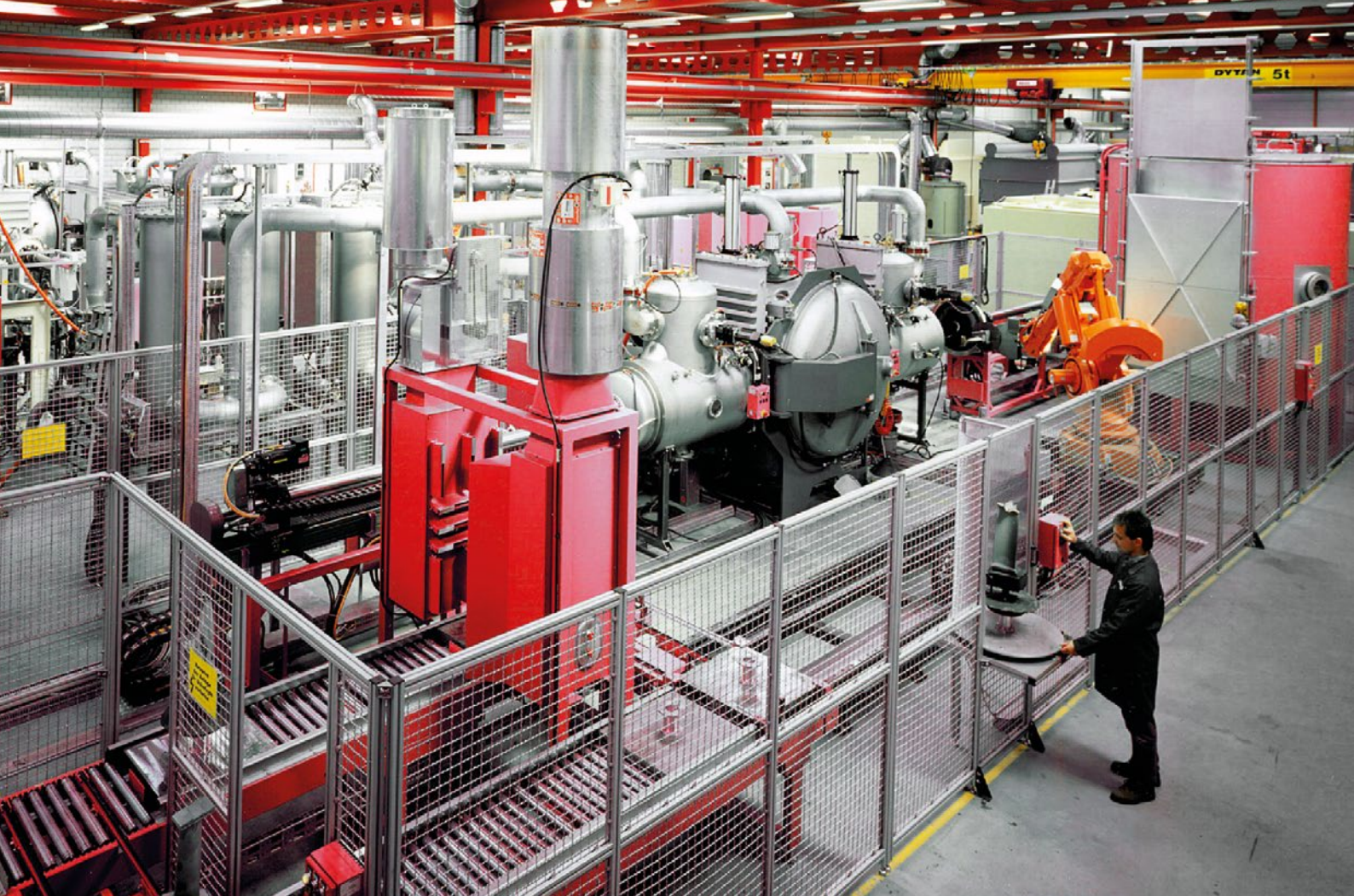
Termin- und Einsatzplanung

Die Service-Aufträge werden bei Oerlikon Metco im SAP ERP angelegt und dann an SAP FSM übergeben. Etwa zwei Drittel der Aufträge betreffen Kalibrierung, Preventive Maintenance, Training, Installation und Upgrades, etwa ein Drittel sind Reparaturen. Die intuitive Oberfläche von SAP FSM schafft hohe Transparenz für Planer und Manager. Die Planer haben Überblick über beauftragte, geplante und abgeschlossene Service-Einsätze, die Verfügbarkeit der Techniker und den Umfang der Service-Einsätze. **Per Drag and Drop kann der Planer die Einsätze den Technikern zuweisen und gleichzeitig die benötigten Anlageninformationen zur Verfügung stellen.** Der Service-Techniker hat alle Informationen auf seinem Laptop, den er auch für die Wartung der Metco-Anlagen benutzt.

Mobile Anwendung für die Service-Techniker

Über die «Mobile Field Service App» erhält der Service-Techniker alle Informationen zu seinem Einsatz, einschließlich der Anlagenkonfiguration und Produktdokumentationen.

Während des Einsatzes erfasst er in einer Checkliste der SAP FSM App alle Daten, die zurückgemeldet werden müssen (wie Tätigkeiten und Veränderungen an den Anlagen, verbrauchte Ersatzteile, Arbeitszeiten, Anmerkungen zur Arbeitssicherheit). Dies ist auch offline möglich. Die Checkliste kann nur abgeschlossen werden, wenn alle Muss-Felder ausgefüllt sind. So wird sichergestellt, dass die Rückmeldungen vollständig sind. Noch beim Kunden erstellt der Techniker einen Check-out Report und lässt ihn vom Kunden direkt auf dem mobile Device unterschreiben.



Sobald eine Verbindung zur Cloud besteht, reicht ein Klick, um die Synchronisation durchzuführen. In SAP FSM werden dann folgende Aktionen automatisch durchgeführt:

- Generierung des Service Reports
- Ablage des Service Reports in SAP FSM und SAP ERP beim Service-Auftrag
- Versenden des Service Reports an den Kunden
- Arbeitszeitbuchung im SAP ERP
- Materialbuchung im SAP ERP

Leistungen von proaxia

proaxia war Implementierungspartner für die Einführung von SAP FSM.

- Konfiguration der SAP FSM Cloud
- Installation und Konfiguration des SAP FSM Cloud Connectors zur SAP-ERP-Integration
- Konfiguration der SAP-FSM-Prozesse
- Training und Support nach GoLive
- Support beim Rollout der Lösung in Europa

Überzeugende Vorteile mit SAP FSM

- Global standardisierter Service-Prozess
- Unternehmensweit einheitliche Service-Plattform für Planer und Techniker
- Volle Integration mit der SAP-ERP-Lösung
- Offline-fähige mobile Applikation, die den Service-Techniker überall und jederzeit voll unterstützt
- Erhöhung der Produktivität im Service durch optimierte Einsatzplanung
- Gesteigerte Kostentransparenz durch digitale Service-Prozess-Abwicklung
- Verkürzung der Durchlaufzeit vom Einsatz bis zur Rechnungsstellung
- Reduktion der Cost of Complexity durch Eliminierung manueller Schnittstellen und Verfügbarkeit der auftragsrelevanten Informationen an einer Stelle

Dr.-Ing. Thomas Peters (Oerlikon Metco) über das Projekt



Dr.-Ing. Thomas Peters
Head of Global Customer
Support Standards
Oerlikon Metco AG

Digitale Transformation im Aftersales ist eine Herausforderung, der sich vor allem Anlagenbauer mit ihren komplexen Service-Angeboten stellen müssen.

Wie geht Oerlikon Metco damit um?

Unsere Vision ist es, im Zuge der Digitalisierung die Dienstleistungen für unsere Kunden effizienter und komfortabler zu gestalten. Wir haben zum Beispiel die Idee eines Customer Support Cockpits, wo unsere Kunden detaillierte Informationen über die installierten Anlagen abrufen und direkt Services oder Ersatzteile bestellen können.

Doch zunächst geht es darum, unsere Prozesse zu harmonisieren, Schnittstellen zu reduzieren und zu automatisieren und konsolidierte Stammdaten unternehmensweit und zentral zugänglich zu machen. Mit dem Projekt «Installed Base Management» schaffen wir eine solide Basis für die weitere Digitalisierung.

Beim Field Service Management haben Sie sich für die Cloud-Lösung von SAP entschieden, was waren die entscheidenden Argumente dafür?

Es gab drei wesentliche Argumente:

- Volle Integration mit SAP ERP, das bei uns auch für die Service-Prozesse das führende System ist. Diese Anforderung ist über den SAP-FSM-Cloud-Connector hervorragend gelöst.
- Offline-Fähigkeit, da unsere Techniker beim Kunden nicht immer Internetzugang haben.
- Innovative und benutzerfreundliche Lösung, die am Beginn ihrer Entwicklung steht und deren Integration mit SAP auch in Zukunft sichergestellt ist.

SAP FSM ist jetzt seit einigen Monaten im Einsatz, sehen Sie schon messbare Effekte?

In einem so kurzen Zeitraum stehen noch keine belastbaren Zahlen zur Verfügung. Bei der Evaluierung haben wir jedoch ermittelt, dass wir im gesamten Arbeitsablauf, also bei der Einsatzplanung, beim Servicetechniker und im Back-Office ca. 90 Minuten pro Auftrag einsparen. Der Anteil am Effizienzgewinn durch SAP FSM in der Cloud liegt bei ca. 45 Minuten pro Auftrag.

Sie haben verschiedene Implementierungspartner evaluiert. Warum fiel Ihre Wahl auf proxia?

In erster Linie wegen der Erfahrung, die proxia mit SAP FSM hat. proxia hat den SAP-FSM-Cloud-Connector entwickelt und schon zahlreiche SAP-FSM-Einführungen erfolgreich durchgeführt. Ein zweiter Aspekt war die Firmenkultur von proxia. Wir hatten das Vertrauen, dass proxia mit unserem Implementierungspartner für SAP ERP konstruktiv zusammenarbeitet. Das hat sich auch bestätigt. Nicht nur bei der Implementierung, auch beim Support der Mitarbeiter in der Einführungsphase war die Zusammenarbeit immer sehr gut.

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, Asien und USA. Als SAP Partner ist proxia spezialisiert auf Vertriebs- und Service-Prozesse sowie Ersatzteillistik-Prozesse.

