

Service Best-In-Class

**TECAN empowered by
SAP® Field Service Management**



Die Tecan Group AG ist ein international tätiger schweizer Anbieter von Lösungen für Labore weltweit. Die Unternehmensgruppe mit Sitz in Männedorf ist in 70 Ländern tätig und beschäftigt rund 3000 Mitarbeiter.

Die Unternehmensgruppe ist auf Entwicklung, Herstellung und Vertrieb von Automatisierungslösungen für Laboratorien im Life-Science-Bereich für die Branchen Biopharma, Forensik und klinische Diagnostik spezialisiert.

TECAN ist ein sehr innovatives Unternehmen. Die Digitalisierung ist längst ein fester Bestandteil der Unternehmensstrategie, sowohl bei den hoch automatisierten und IT-gesteuerten Produkten als auch bei der eigenen IT. Als Medizinproduktehersteller unterliegt TECAN einer strengen Regulierung und stellt deshalb besonders hohe Anforderungen an Qualität und Nachverfolgbarkeit, nicht nur in der Herstellung und Dokumentation, sondern auch in der Wartung und im Service.

«Wir liefern die Produkte, Dienstleistungen und Lösungen, die Laborprozesse und medizinische Verfahren präzise, reproduzierbar und konform machen.»

Komplexität beherrschen – Zukunft gestalten

TECAN hat schon sehr früh begonnen, die Service-Prozesse zu digitalisieren und mit einer mobilen Anwendung zu unterstützen. Die bisherige, gewachsene und hoch individualisierte Lösung war komplett ausgereizt und bot auch technisch nicht mehr ausreichende Möglichkeiten, neue Geschäftsanforderungen abzubilden. Deshalb entschied TECAN, eine neue Plattform einzuführen, die den komplexen Anforderungen des Geschäftes gerecht wird und das Potenzial für künftige Erweiterungen bietet. Im Rahmen des Projektes fand auch eine Vertikalisierung des Service statt, um unternehmensweit die Prozesse und Abläufe streng zu vereinheitlichen und damit länderübergreifenden Service und kontinuierliches Wachstum zu fördern.

Herausforderungen

- Komplexe Prozesse in einem produzierenden Unternehmen, das sowohl Anforderungen des Anlagenbaus als auch der Prozessindustrie abdecken muss
- Ablösung und Standardisierung einer gewachsenen hoch individualisierten Lösung
- Vielzahl an Produkttypen und Konfigurationen
- Internationalität und Vielschichtigkeit der regulatorischen Anforderungen im Service
- Integration in eine starke SAP-Landschaft mit dem ERP-Core SAP ECC 6.0 auf einer HANA-Datenbank, SAP eCommerce, SAP CRM und CX und weiteren SAP-Lösungen
- Möglichkeit zum problemlosen Umstieg auf SAP S/4HANA, das die IT-Strategie von TECAN als künftige Plattform definiert
- Offenheit für die künftige Integration mit innovativen Technologien wie Digital Twin, IoT oder Virtual Reality

Projektziele

- EINE zukunftsfähige Mobile-Service-Lösung für alle Service-Bereiche der TECAN Gruppe
- Basis für flexible Weiterentwicklung und Integration neuer Produkte
- Unternehmensweite Standardisierung und Vertikalisierung des Service
- Weitgehende Automatisierung in der Informationsverarbeitung
- Höchste Qualität bezüglich Compliance und Regulierung
- Maximale Unterstützung der Techniker durch Workflows, gezielte Informationsbereitstellung und Checklisten/Kontrollpunkte

Leistungen von proaxia

proaxia begleitete das Projekt als Implementierungspartner von der Beratung über die Systemeinführung bis zur Wartung und ist auch bei den noch anstehenden Rollouts dabei.

Für TECAN war es besonders wichtig, mit einem Partner zu arbeiten, der Erfahrung mit der Implementierung von SAP FSM hat und vor allem die Integration mit dem ERP beherrscht. proaxia hat den SAP FSM Connector für die Integration mit dem ERP entwickelt und schon zahlreiche Implementierungen durchgeführt und war somit die erste Wahl.

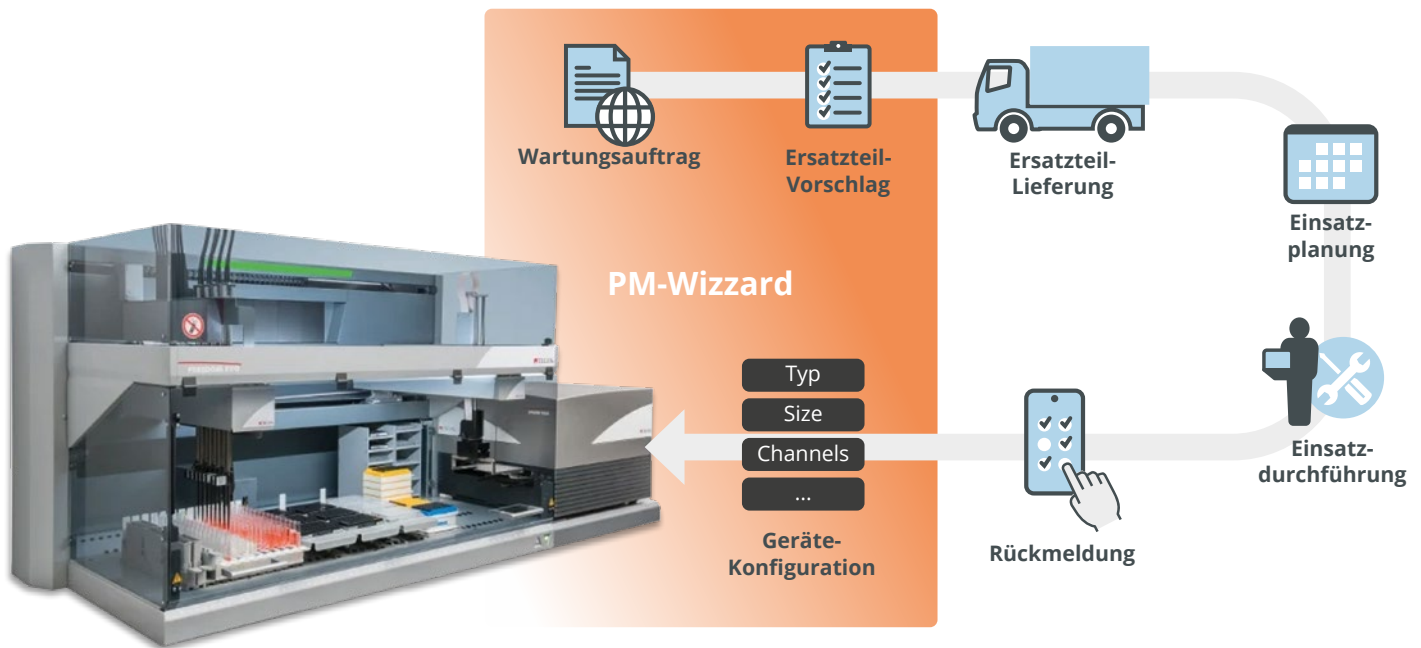
Service für komplexe und individualisierte Produkte

Der global aufgestellte Service von TECAN führt Installation, Wartung und Reparatur in einem streng regulierten Umfeld durch. Hinzu kommt, dass die Instrumente und Anlagen kundenspezifisch konfiguriert und programmiert werden. Alle ausgeführten Service-Arbeiten müssen genauestens dokumentiert werden.

Automatisierung und Compliance

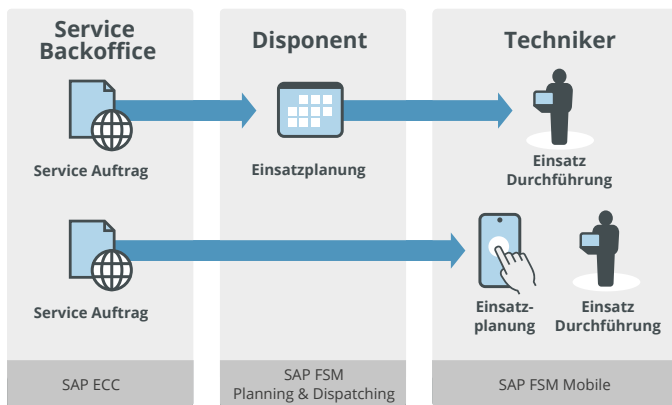
Um einen möglichst hohen Grad an Automatisierung in den Service-Prozessen zu erreichen, folgen die Workflows einer detailliert definierten Logik. Eine weitere Herausforderung in dem Projekt ist die Einbindung der umfangreichen Dokumentation, die bei einem Service-Auftrag in diesem Umfeld entsteht. Die Dokumente können bis zu 200 Seiten umfassen und eine Dateigröße von bis zu 35 MB erreichen. Auf Basis dieser Rahmenbedingungen ergaben sich einige Besonderheiten bei der SAP-FSM-Implementierung für TECAN.





Besonderheiten der SAP-FSM-Implementierung für TECAN:

- **Einsatzplanung der Techniker** unterstützt durch 2 Makroprozesse: **zentral** durch Disponenten mit SAP FSM Planning & Dispatching Board und **dezentral** im Feld durch den Techniker selbst.



- **PM Wizard** schlägt dem Techniker für die zu wartenden Instrumente passende Ersatzteile zur Bestellung vor. Dies erfolgt auf Basis der Gerätekonfiguration, der Ersatzteilhistorie und der vorgeschriebenen Austauschzyklen.
- **Vorbefüllte intelligente Smart Forms** erleichtern die Dokumentation von Wartung, Installation, Kalibrierung unter Einbeziehung der Gerätekonfiguration
- **Offline-Erstellung des HTML-Service-Report** mit Einbindung der Dokumentationen (für iOS & Windows Devices)
- **Tools Management:** Nachweis und Dokumentation der Tools welche bei einem Service Auftrag verwendet wurden
- **Materialmanagement:** Bestellung, Tracking und Verbrauch mit automatischer Aktualisierung der Equipment Struktur

Die Vorbereitung des Projektes lief über einen längeren Zeitraum. Bereits 2018 startete ein Designprozess für das «Zukunftstool». Im Rahmen der Evaluierung für die SAP-FSM-Einführung hat TECAN die aktuellen Geschäftsanforderungen gegen die Best-Practice der Standard-Lösung SAP FSM abgeglichen und den Scope für die neue Lösung definiert.

Im Sommer 2019 startete das Projekt, ab August 2020 wurde die Lösung innerhalb von ca. 18 Monaten implimentiert. Im Juli 2021 wurde der erste Rollout (UK, USA) erfolgreich abgeschlossen. Die Anwendung wird von ca. 350 Service- und Helpdesk-Mitarbeiter genutzt.

Vorteile mit SAP FSM

- Vertikalisierung der Prozesse und Etablierung eines Standards als Voraussetzung für länderübergreifenden Service und flexibles Wachstum
- Integration sowohl mit SAP S/4HANA als auch SAP ECC
- Basis für die Einführung weiterer innovativer Technologien
- Optimiertes Dispatching, genaueres Briefing der Techniker
- Smart Forms mit integrierten Checklisten, vorbefüllten Feldern und Informationen zur jeweiligen Anlage beim Kunden (z.B. Vertragsstatus, Konfiguration)
- Automatisierung der konfigurationsabhängigen Kalkulation von Ersatzteilen
- Erhöhte Benutzerfreundlichkeit durch Synchronisation ohne Verwendung von VPN
- Offline nutzbar, einschließlich der Generierung der Servicedokumentation

Über das Projekt



Andreas Hamann
IT Project Manager Customer Services / Projektleitung IT, TECAN



Sie haben sich für die Field-Service-Lösung von SAP entschieden und eine bereits hoch entwickelte mobile Servicelösung abgelöst, warum?

Zum einen war unsere bestehende Lösung am Ende ihrer Entwicklung und die Wartung lief aus. Zum anderen sind wir an Grenzen für die weitere Innovation gestoßen. Deshalb haben wir entschieden, eine neue Servicelösung einzuführen, die zukunftsfähig ist. Das heißt für mich, dass sie den geplanten Wechsel auf SAP S/4HANA problemlos mitmacht und offen ist für die Integration von innovativen Technologien wie beispielsweise IoT oder Virtual Reality. Da wir eine starke SAP-Landschaft haben, ist es naheliegend auch beim Service auf eine SAP-Lösung zu setzen, da hatte sich mit SAP FSM eine moderne Cloud-Lösung angeboten.

In welchen Etappen wurde das Projekt ausgerollt?

Seit Juli 2022 steht SAP FSM der globalen Service-Organisation zur Verfügung, u.a. DACH, die nordischen Länder, Benelux und APAC. Wir haben Rollouts in hoher Frequenz durchgeführt (alle zwei Wochen mindestens zwei Länder). Zudem wurden einige Anpassungen z.B. Smartforms realisiert, um den notwendigen lokalen Anforderungen gerecht zu werden. Dank der guten Zusammenarbeit mit Business, IT und unseren externen Partnern proxia und SAP konnte der globale Rollout termingerecht realisiert werden.

Außerdem arbeiten wir an der weiteren **Automatisierung der Planung**, um Auslastung und Reisezeiten unter Berücksichtigung von Wartungen und Kalibrierungen zu optimieren und den Planungsaufwand zu reduzieren.

Planen Sie die Nutzung weiterer innovativer Technologien?

Kontinuierliche Verbesserung gehört zur TECAN-Kultur. Für den Service sehen wir da viele Optionen und Ideen: IoT, Customer Portal, Self Help, Remote Service, Predictive Main-



Ulrike Pfeiffer
Global Head of Service Operations / Projektleitung Business, TECAN



tenance, Virtual Reality für Training. Mit SAP FSM schaffen wir uns gerade das Sprungbrett, um einige dieser Entwicklungen sinnvoll nutzen zu können.

Können Sie schon einen quantifizierbaren Nutzen für ihr Geschäft benennen?

Es geht uns darum, zukunftsfähig zu sein. Dafür müssen wir unsere Prozesse entsprechend anpassen und eine Plattform aufbauen, mit der wir uns flexibel weiterentwickeln können, die die Komplexität unseres Geschäftes handhaben kann und mit der wir die Compliance erhöhen können. Das sind vor allem qualitative Nutzen, die sich in der Zukunft positiv auswirken.

Wie haben Sie die Zusammenarbeit mit proxia im Projekt erlebt?

proxia ist ein Partner, der von der Herangehensweise und der Denkart hervorragend zu uns passt. Wir bieten ebenfalls kundenspezifische Lösungen mit angepassten Workflows an. Das gute Zusammenspiel hat sich vor allem gezeigt, wenn wir mit unseren komplexen Anforderungen an die Grenzen des Systems gestossen sind. Dann haben alle konstruktiv Ideen für die Problemlösung entwickelt und mit viel Elan und Begeisterung ausprobiert. Wir haben uns gegenseitig gepusht und gemeinsam das höhere Niveau erreicht, das TECAN braucht. Wir sind sicher ein anspruchsvoller Kunde und haben proxia in dem Projekt stark gefordert.

Es war eine hervorragende Teamarbeit. Und natürlich war die langjährige Expertise von proxia im FSM-Umfeld ein großer Gewinn für uns. Wir werden die Zusammenarbeit sicher fortsetzen.

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-Gold-Partner ist proxia spezialisiert auf Vertriebs- und Service-Prozesse sowie Ersatzteillogistik-Prozesse.

