

SYBIT



Success Story

Effiziente Einsatzplanung, zufriedene Kunden



Putzmeister

Das Unternehmen

Innovation und Beton. Das ist die DNA von Putzmeister. Denn das Unternehmen ist nicht nur einer der weltweit führenden Hersteller von Betonpumpen. Sondern auch Rekordhalter.

Bei Putzmeister wird groß gedacht: Beim Bau des Burj Khalifa etwa, dem höchsten Bauwerk der Welt, beförderten die mächtigen Stationär-Betonpumpen von Putzmeister den Beton auf eine Rekordhöhe von 606 Metern. Mit der Weltneuheit iONTRON Hybrid brachte Putzmeister 2021 zudem die erste fahrbare Hybrid-Serienbetonpumpe auf den Markt, die im Elektro-Betriebsmodus komplett emissionsfrei arbeitet.

Innovativ und modern sollte deshalb auch der Service-Prozess für die Maschinen sein. Um ein reibungsloses und effizientes Kundenerlebnis zu ermöglichen, modernisierte und optimierte das Unternehmen seine After-Sales-Aktivitäten. Manuelle Arbeitsabläufe wurden durch digitalisierte Prozesse mit der Lösung SAP Field Service Management (FSM) ersetzt.



Das Projekt

Es ist 1999. Im Fernsehen läuft zum ersten Mal „Wer wird Millionär“, Bill Clinton ist US-Präsident - und das Unternehmen Putzmeister führt seinen Service-Prozess ein. Die Herausforderung entwickelt sich mit den Jahren. Das Unternehmen wächst international, die IT-Landschaft wird komplexer.

Die Herausforderung

„Wir haben zwar an allen sieben Service-Standorten in Deutschland mit SAP gearbeitet, hatten aber im Prozess an sich lokale Eigenheiten“, berichtet Bernhard Urban, Leiter des Kundendienst Deutschland von Putzmeister. Der Service-Prozess war nicht stringent und hatte Medienbrüche. „So haben wir außerhalb des Systems unter anderem mit manuellen Hilfsmitteln viel Papier erzeugt, um dann wieder den Loop ins System zu finden. Wir waren schon immer sehr stark in der Feld-Datenerhebung mit allen Tücken der manuellen Erfassung, haben die Daten aber dann in PDF-Files quasi beerdigt.“

„Die Implementierung des FSM-Systems bot nun die historische Chance, den Putzmeister-Service-Prozess von lokaler über die regionale Ebene bis hin zum globalen Roll-out nachhaltig zu harmonisieren“, so Bernhard Urban.

Das Projekt

Um die Wettbewerbsfähigkeit zu sichern, technologisch am Puls der Zeit zu bleiben und Standards für einen internationalen Service-Prozess festzulegen, entschied sich Putzmeister für ein modernes, innovatives und digitales Tool für die Einsatzplaner und Techniker. Die Anforderungen waren entsprechend klar: **eine bessere Anbindung an mobile Endgeräte, effizientere Einsatzplanung, Optimierung der Technikereinsätze und insgesamt schlankere und einfachere Prozesse.**

- Digitalisierung des Field-Service-Prozess inklusive Service-Report
- Nutzbarmachung der Inspektionsprotokolle
- Beschleunigung und Digitalisierung der Werkstattverwaltung
- Abbildung komplexer Service-Reports inkl. Vorbefüllung aus SAP ERP und Nachverarbeitung
- Rückmeldung der Zeiten, verbrauchten Materialien und Spesen über die mobile App
- Integration in SAP CS über den Proaxia Connector
- Umsetzung diverser Checklisten für Inspektion, Wartung und Inbetriebnahme

Putzmeister



Weltmarktführer im Bereich Betonpumpen



Hauptsitz: Aichtal



3.000 Mitarbeitende und Partner in 90 Ländern



über 770 Mio. € Umsatz

Der Partner



Man könnte sagen: Es war die Wiederbelebung einer alten Kundenbeziehung. Aufgrund positiver Erfahrungen aus einem früheren Projekt entschied sich Putzmeister für SYBIT als Implementierungspartner. Gerade die Anfangsphase sei sehr effektiv gewesen und das Projekt-Team harmonisierte: „*Weil wir auf Augenhöhe zusammengearbeitet haben. Wir sind hier in der Baubranche, sind hemdsärmelig unterwegs. Wir wollen keine hochtrabende Theorie, sondern Praxis. Da hat das in der Kooperation gut gepasst.*“

„Die SYBIT-Kollegen hatten bereits über SAP-Pilotprojekte bei anderen Unternehmen hinlänglich Erfahrungen gesammelt und konnten uns wertvolle Empfehlungen geben aus diesen Projekten. Das war immens förderlich für uns.“

Bernhard Urban, Leiter Kundendienst Deutschland bei Putzmeister

Die Timeline



Das Ergebnis

- 1. Hohe User-Akzeptanz:** Moderne Oberflächen, mobiler Zugang, ein besserer Überblick – die Rückmeldungen der Service-Techniker nach der Einführung waren positiv – auch, weil vorab ausgiebig getestet wurde.
- 2. Bessere Service-Reports:** Die Qualität der Service-Berichte habe sich deutlich verbessert. *„Wir haben Daten nun einheitlich digital vorliegen und nicht an einem toten PDF, das an irgendeiner Maschinenhistorie hängt“*, berichtet Bernhard Urban.
- 3. Weniger manueller Aufwand:** Es gab viele manuelle Schnittstellen, bei denen Kolleginnen oder Kollegen aus dem Back-Office aus den Service-Reports Daten ins System einpflegen mussten. All diese Daten liegen nun automatisch digital und ohne Verzögerungen vor.
- 4. Schnellere Lösung von Problemen:** Maschinendaten, Betriebsstunden, Fehler-Quoten: Daten, die schnell und einfach abrufbar sind und den Service für die Kunden optimieren. Auch der Rechnungsstellungsprozess wurde optimiert, so dass die Kunden ihre Rechnungen schneller nach Abschluss eines Auftrags erhalten.

10

Business Partner migriert

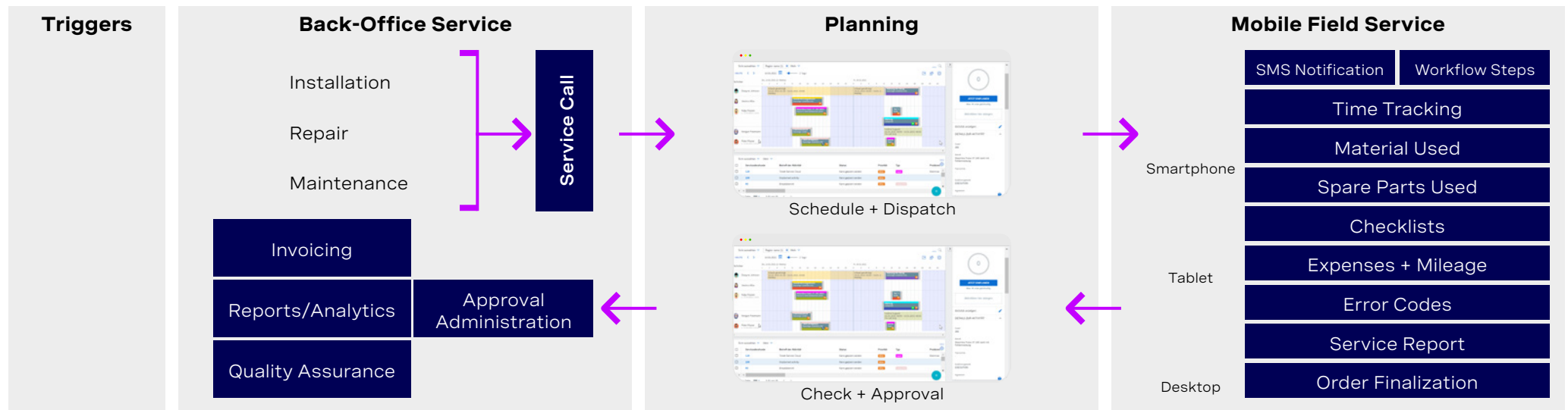
8

Anwender zum Start (und weitere in Planung)

7

Service-Locations in Deutschland und das global tätige Industrie-Technik-Service-Team arbeiten heute mit und in dem komplett integrierten Service-Prozess.

Der neue End-to-end Service-Prozess



Use Case

Der Putzmeister Kunde XY meldet sich per Telefon im Service-Back-Office. Der zuständige Mitarbeiter kann das Problem dieses Mal nicht direkt mit einer kurzen telefonischen Beratung lösen, sondern legt eine Service-Maßnahme im System an. Die notwendigen Auftrags(kopf)daten wie die Einsatzadresse, die geplanten Vorgänge wie die Planzeiten und die Materialverfügbarkeit werden in SAP erfasst und übertragen.

Sind alle erforderlichen Daten und Materialanforderungen in SAP eingepflegt, wird der Service-Auftrag erstellt, in das FSM-Tool gezogen und der Einsatz geplant. Der Service-Techniker bekommt eine Meldung auf sein iPhone und bestätigt den Auftrag. Im System sieht er die Lagerbestände und kann noch benötigtes Material anfordern.

Am Tag des Einsatzes startet der Service-Techniker den Auftrag und prüft die zugeordneten Check-Listen:

- Erstellung, Verwaltung und Erweiterung von (Inspektions-)Check-Listen
- Zuordnung der Check-Listen zu Servicekategorien
- Fotos als Teil der Check-Listen

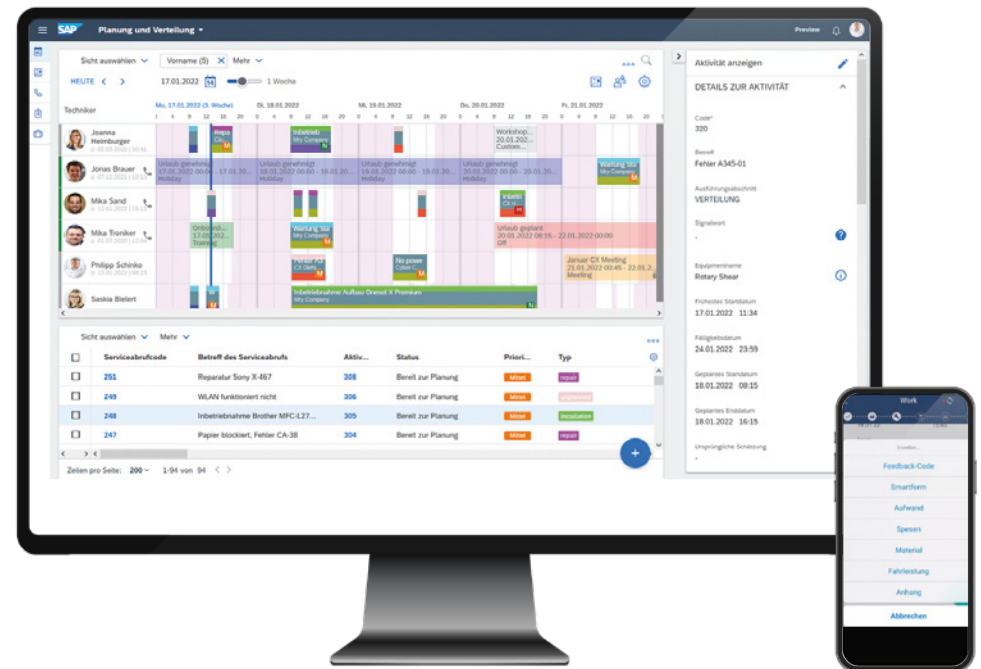
So ist er optimal für seinen Service-Einsatz beim Kunden vorbereitet und kann auch direkt aus dem Lager die Materialien checken:

- Materialverbrauch verwendeter Komponenten bestätigt
- Materialverbrauch nicht verwendeter Komponenten „storniert“
- Erfassung zusätzlich verwendeter Materialien möglich
- Nicht Material-bezogene Erfassung von Klein-, Dicht- und Reinigungsmaterial möglich

Noch vor Ort erstellt er auf seinem iPhone oder über den Windows Client den Service-Report und der Kunde bestätigt das Dokument, das er später papierlos per E-Mail erhält:

- Rückmeldung der IST-Zeiten zu den geplanten Vorgängen
- Zusätzliche Erfassung ungeplanter Vorgänge mit Auswahl der Leistungsart möglich
- Automatische Ermittlung der Spesen
- Erfassung von Übernachtung, Maut, Parkticket etc. möglich (nur für Faktura)

Das Back-Office hat alle Daten im Überblick und kann direkt die Rechnung stellen.



Drei Erfolgsfaktoren

1. Agile Projektmethodik

„Das größte Risiko ist nicht, nicht alle Features in der vorgegebenen Zeit zu bekommen. Das größte Risiko ist, die falschen Features zu bekommen.“ Gemäß diesem Motto hat sich das Putzmeister-Team auch den administrativen Themen gewidmet – und nicht nur den FSM-Themen. Sprich: Organisationen und Prozesse wurden insgesamt neu gedacht und optimiert.

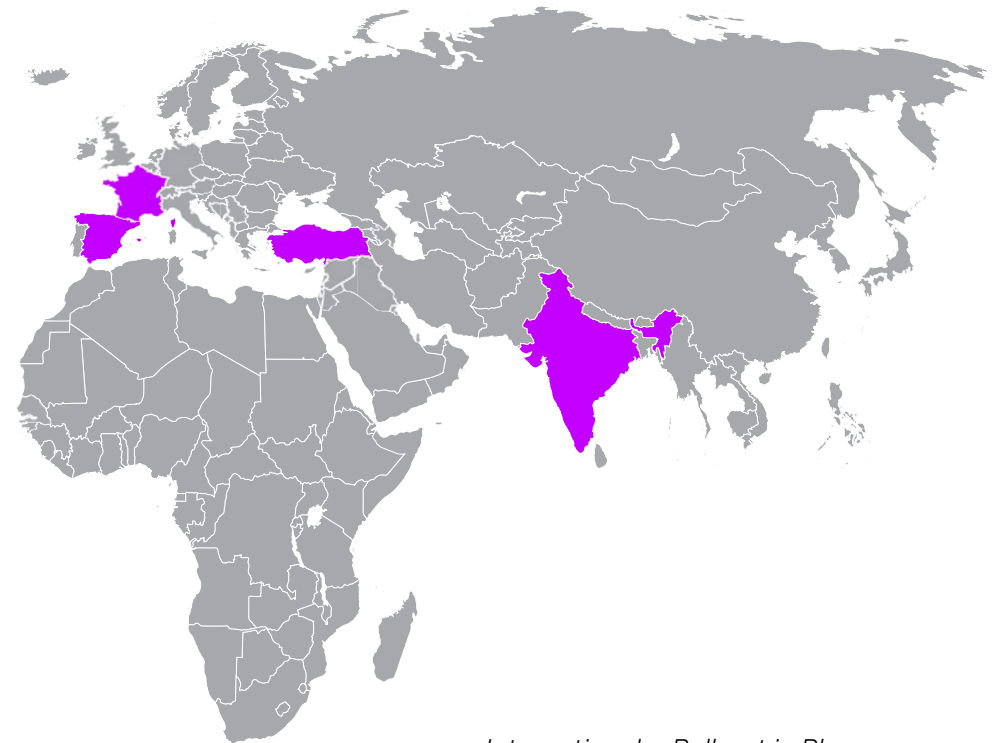
2. (Key-) User-Training

Vor dem Rollout schulte Putzmeister die Service-Techniker und Dispatcher intensiv im Test-System. „*Wir waren in der Regel eine Woche vor Ort und haben uns aufgeteilt auf die verschiedenen User-Gruppen*“, so Urban. Ein Key-User pro Standort sammelte Themen und war erster Ansprechpartner bei Fragen und Verbesserungsvorschlägen.

3. Feld-Tests

„Learning by doing“ – das war das Motto nach den Schulungen. Im Echtssystem arbeiteten die Kolleginnen und Kollegen mit Echaufträgen und konnten bei Fragen direkt auf das Projekt-Team zugehen.

Ausblick



Internationaler Roll-out in Planung

We Create CX Champions.

500+

Kunden

350+

Mitarbeitende

100%

kundenzentriert

No.1

für CX in Europa

Top 10

IT-Arbeitgeber

25+

Jahre Erfahrung



**Gehen wir den nächsten
Schritt zusammen!**

+49 7732 9508-2000

sales@sybit.de

Sybit GmbH
St.-Johannis-Str. 1-5
78315 Radolfzell
www.sybit.com