

**Effiziente Einsatzplanung,
zufriedene Kunden**

Customer Story

sybit cx
NTT DATA Business Solutions



Putzmeister

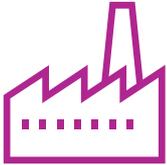




Innovation und Beton. Das ist die DNA von Putzmeister. Denn das Unternehmen ist nicht nur einer der weltweit führenden Hersteller von Betonpumpen. Sondern auch Rekordhalter. Bei Putzmeister wird groß gedacht: Beim Bau des Burj Khalifa etwa, dem höchsten Bauwerk der Welt, beförderten die mächtigen Stationär-Betonpumpen 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.

Putzmeister



**Weltmarktführer im Bereich
Betonpumpen**



**3.000 Mitarbeiter und Partner
in 90 Ländern**



Umsatz von über 770 Mio. Euro



**Hauptsitz in Aichtal,
Baden-Württemberg**



Die Herausforderung

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.

„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 Rollout 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 Technikeinsätze 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

Der Partner

Man könnte sagen: Es war die Wiederbelebung einer alten Kundenbeziehung. Aufgrund positiver Erfahrungen aus einem früheren Projekt entschied sich Putzmeister für die Sybit als Implementierungspartner.

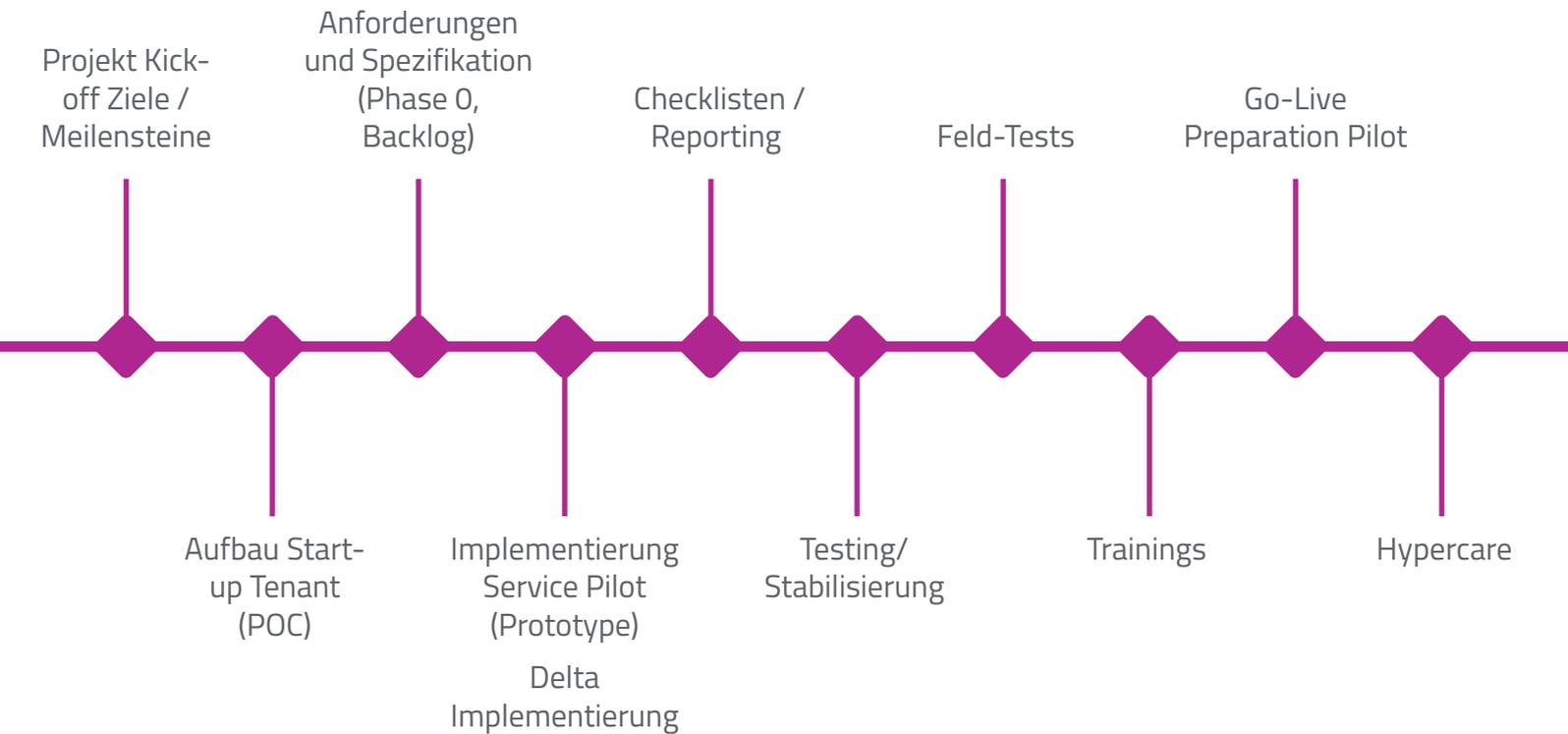
„Die Sybit-Kollegen hatten bereits über SAP Pilotprojekte bei anderen Unternehmen hinlänglich Erfahrungen gesammelt und konnten uns wertvolle Empfehlungen geben aus diesen Projekten. Das war immens förderlich für uns“

Bernhard Urban, Leiter Kundendienst Deutschland bei Putzmeister



Gerade die Anfangsphase sei sehr effektiv gewesen und das Projekt-Team harmonierte. „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 Timeline



10

**Mitarbeitende waren bei
Putzmeister in das Projekt
involviert**

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

7

8

**Monate Implementierungs-
zeit bis zum Pilot-Rollout**

Das Ergebnis

1.

Hohe User-Akzeptanz

Moderne Oberflächen, mobiler Zugang, ein besserer Überblick - die Rückmeldungen der Service-Techniker nach der Einführung war 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

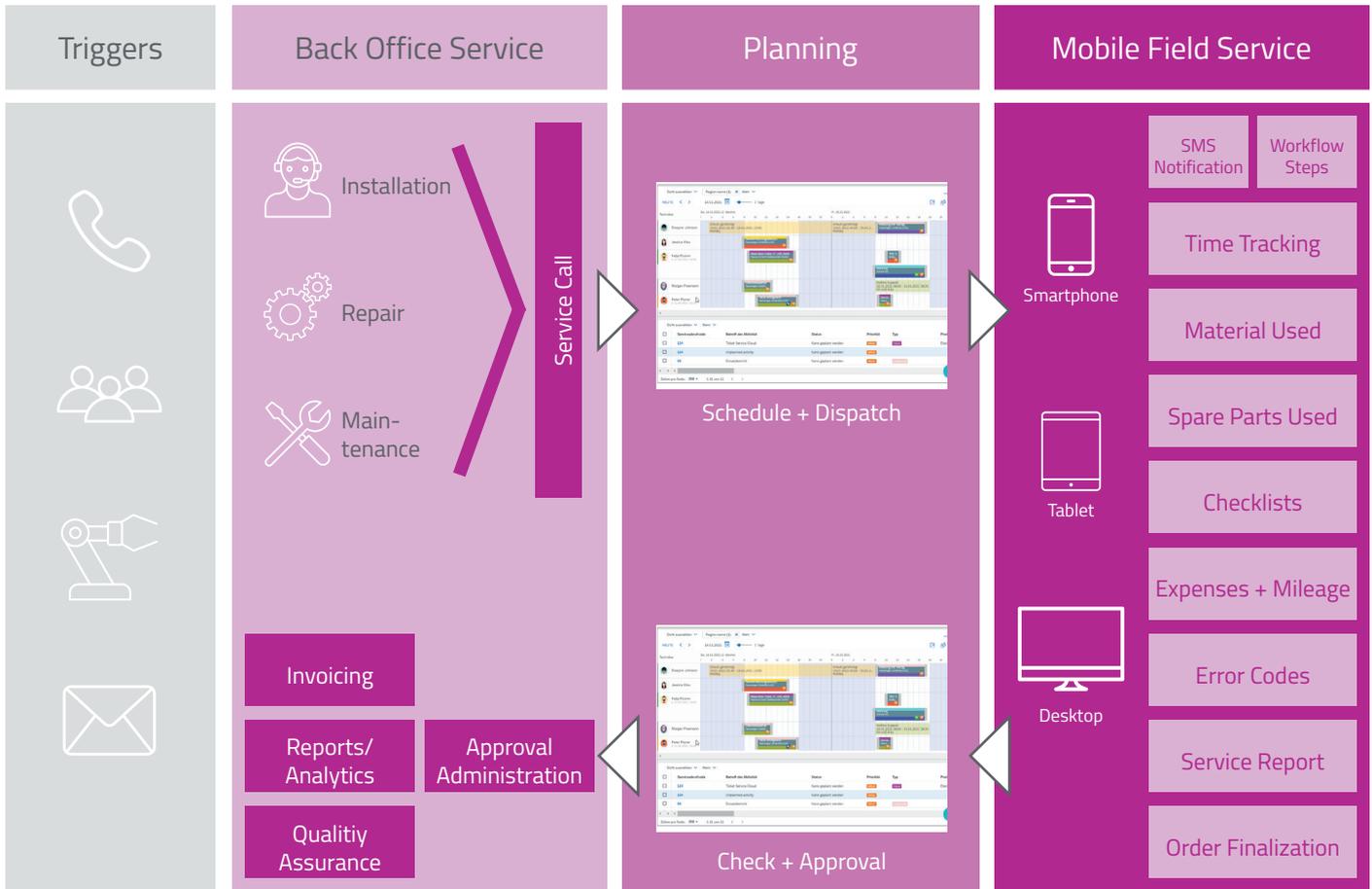
Es gab viele manuelle Schnittstellen, bei denen Kolleginnen oder Kollegen aus dem Backoffice aus den Service-Reports Daten ins System einpflegen mussten. All diese Daten liegen nun automatisch digital ohne Verzögerungen vor.

4.

Schnellere Lösung von Kundenproblemen

Maschinendaten, Betriebsstunden, Fehler-Quotes: 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.

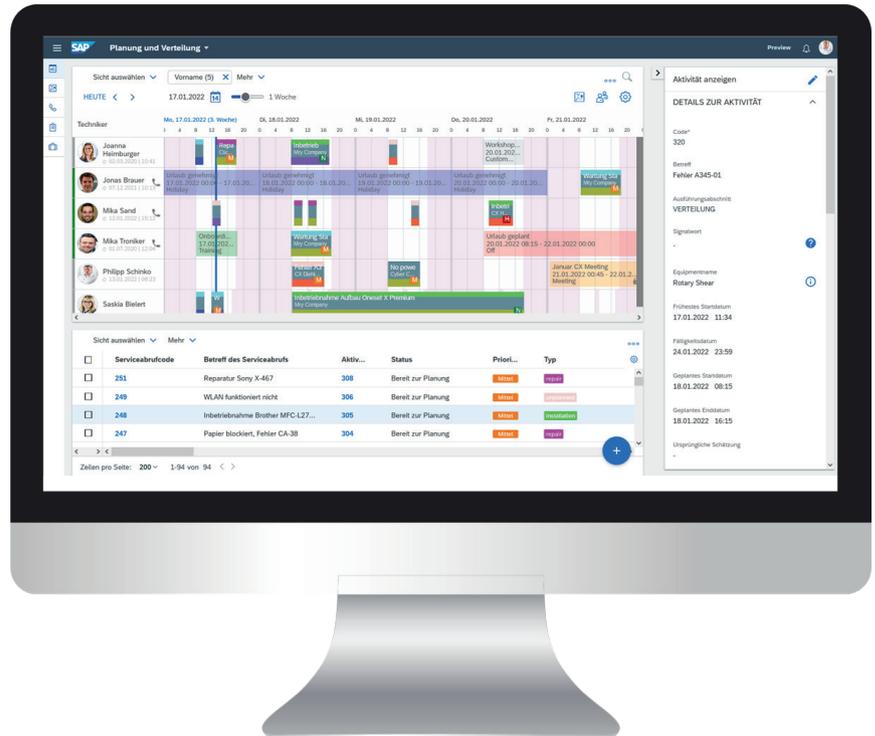
Der neue End-to-end Serviceprozess



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 Checklisten.

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

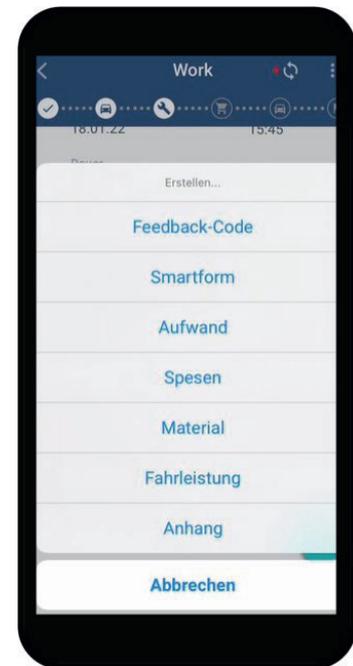
So ist er optimal für seinen Service-Einsatz beim Kunden vorbereitet und kann auch direkt aus dem Lager die Materialien checken:

- 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 Servicereport und der Kunde bestätigt das Dokument, das er später papierlos per 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.



3 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 – nicht nur den FSM-Themen. Sprich: Organisationen und Prozesse wurden insgesamt neu gedacht und optimiert.

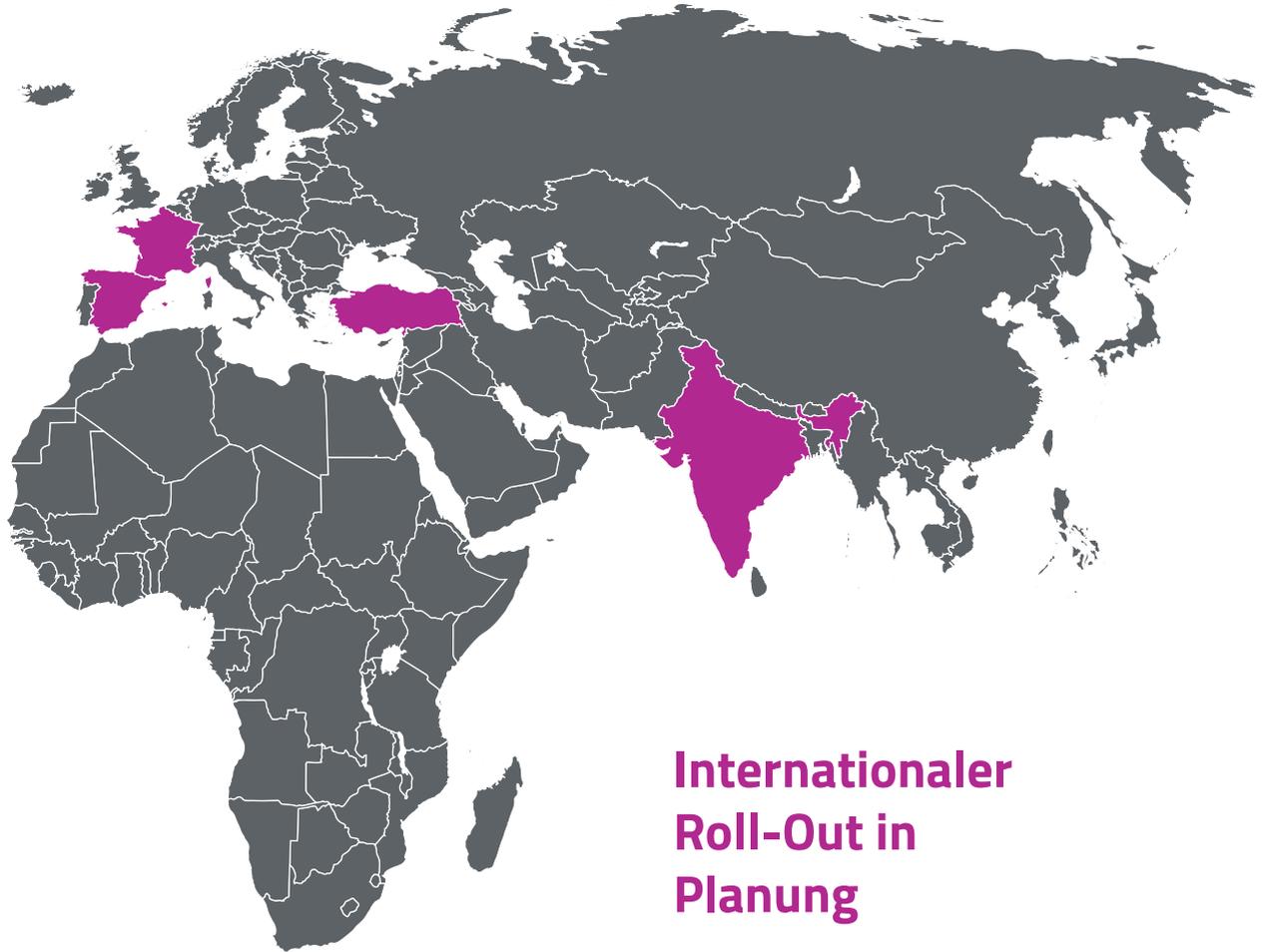
2. (Key-) User Training

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 Echtaufträgen und konnten bei Fragen direkt auf das Projekt-Team zugehen.

Ausblick



**Internationaler
Roll-Out in
Planung**

Über Sybit



Sybit ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als SAP Platinum Partner und Top 20-Digitalagentur in Deutschland entwickelt Sybit Lösungen, die sämtliche End-to-End-Prozesse der Customer Journey abbilden. Mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee beschäftigt Sybit über 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Über 300 Konzerne und weltweit agierende mittelständische Unternehmen vertrauen auf die Expertise des SAP-Beratungshauses.

Wir sind nur einen Anruf entfernt!



Jennifer Bertsche
Inside Sales Executive
+49 7732 9508-2000
sales@sybit.de

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

