

Transparenter Field Service

Die MHI Maschinenbau, Handel, Instandsetzung GmbH aus Offersheim ist seit über 20 Jahren Spezialist für Entwicklung und Montage neuer Industriemaschinen sowie für Instandhaltungen und Wartungsarbeiten. Mit Einführung einer Field-Service-Lösung von Coresystems gelang es, Serviceabrufe und die Produktionsaufträge deutlich zu steigern, bei gleichbleibendem Verwaltungsaufwand.

Die Aufgabengebiete des Unternehmens, gegründet 1995, umfassen die Entwicklung und Montage neuer Industriemaschinen und Werkzeuge sowie die Instandhaltung und Reparatur von Kunden-Anlagen und -Technik. Dazu gehört auch die Kontrolle elektronischer Komponenten. Für die Gründer und Geschäftsführer Alexander Montag und Holger Höfs, beide stammen aus der Instandhaltung, entwickelten sich die Geschäfte im Laufe der Zeit sehr positiv. Das Unternehmen konnte sich einen sehr guten Ruf erarbeiten und überzeugt mit hoher Kompetenz. Allerdings stieß MHI vor Kurzem an die Grenze ihrer Leistungsfähigkeit, Serviceabrufe optimal und abgestimmt auf die Bedürfnisse der Kunden abzuwickeln.

Erst mit Einführung eines neuen SAP-Systems und einem Field Service Management System von Coresystems im Jahr 2009 gelang es, die Serviceabrufe und die Produktionsaufträge deutlich zu steigern, bei gleichbleibender Verwaltung. „Vor 2009 liefen unsere Serviceabrufe über ein proprietäres Programm auf Basis von Visual Basic, das war im Lauf der Zeit sehr unflexibel“, erläutert Montag. Jeder neue Serviceauftrag bringt andere Anforderungen mit sich. Dies sorgte für eine große Datenmenge. Zudem kamen weitere Funktionen, wie etwa Materialwirtschaft und Datenmanagement.

„So entstand in kurzer Zeit ein unübersichtlicher Ordnerbaum. Das erzeugte viel administrative Arbeit“, sagt Montag. Die optimierte elektronische Datenerfassung und das zusätzlich eingebundene Field Service System von Coresystems überzeugte die Geschäftsführer. Seitdem funktionieren die Abläufe wie auf Knopfdruck: Das gilt sowohl für die Rechnungsstellung und das Mahnwesen als auch für die genaue Aufbereitung der Umsatzzahlen.

Serviceabrufe so individuell wie jeder Kunde

Kunden von MHI kommen unter anderem aus dem Umfeld Traktoren, Lebensmittel oder Pharmazie. Mit dem neuen SAP-System in Verbindung mit dem FSM ist es nun möglich, jede Leistung und Serviceabruf aus den unterschiedlichen Branchen auf Knopfdruck zu erfassen, optimal zugeschnitten auf den jeweiligen Kunden.

„Auf den Serviceabruf vom Kunden folgt die Leistung eines Servicetechnikers“, beschreibt Höfs. „Danach unterzeichnet der Auftraggeber auf einem gedruckten Leistungsnachweis. Wir haben häufig noch sehr traditionelle Kundschaft, die eine manuelle Unterschrift auf Papier einer elektronischen Unterschrift auf dem Tablet vorziehen.“

Der weitere Ablauf ist, den abgeschlossenen Instandhaltungsvorgang auf Knopfdruck zu fakturieren. Für MHI

MHI produziert in der eigenen Fertigung verschiedenste Ersatzteile etwa für Getriebe speziell nach Kunden- und Instandhaltungsanforderung.



Bilder: Instandhaltung



Alexander Montag (links) und Holger Höfs, Geschäftsführer von MHI, kommen aus der Instandhaltung und setzen mit ihrem Konzept Industriestandards.



Nach der Einführung eines SAP Systems zusammen mit Coresystems steigerte sich die Effizienz bei Serviceabrufen und Produktionsaufträgen des Unternehmens erheblich.

ergibt sich durch die Umstellung ein großer Benefit in der Erstellung von Checklisten, die speziell auf den jeweiligen Anlagenbetreiber zugeschnitten sind. Inzwischen werden alle Daten in das SAP System transferiert, vom gefaxten Lieferschein bis zur zusätzlichen Notiz. In Papierform werden lediglich noch die Originalrechnungen archiviert. Der aktuelle Papierbedarf beinhaltet nun nur noch wenige Ordner, wo früher unübersichtliche Schränke eine wahre Papierflut beherbergten.

Mit Stand 2010 fielen gut 4000 Verwaltungsstunden an, bei etwa 450 Serviceabrufen. 2016 sind zu den 450 Serviceabrufen noch 500 Produktionsaufträge dazugekommen. Für die Nachkalkulation mussten hierfür auch die Leistungen erfasst werden. Dadurch haben sich die zu berechnenden Leistungen in einer Erhöhung der Ausgangsrechnung von 19 Prozent niedergeschlagen, bei gleichem Verwaltungsaufwand. „Durch die Umstrukturierung bleiben nun mehr Ressourcen etwa für die Kundenakquise“, sagt Höfs. Die vollständige Umstellung erfolgte innerhalb eines halben Jahres. „Insgesamt ist das System sehr flexibel“, beschreibt Montag. 2017 kam zusätzlich die mobile Datenerfassung hinzu.

Papierflut eindämmen

Bei der Datenerfassung allerdings sind zu viele Details auch nicht optimal, beschreibt Höfs die Thematik Big Data. In vielen Unternehmen bleibt noch der konservative Ablauf, den Auftrag auf Papier zu unterzeichnen. Ein Beispiel eines Papierherstellers zeigt, dass in Deutschland in Bezug auf die Papierflut noch viel getan werden muss. In dem Betrieb wurden früher zu Besprechungen eine Unmenge an Ausdrucken benötigt. Das ist nun mit dem Einsatz von Tablets deutlich besser geworden.

Auch in der Ausbildung hat sich einiges verändert, im Vergleich von 1980 zu 2010, beschreibt Montag. Zulieferer etwa haben sich häufig sehr spezialisiert. MHI setzt jedoch auf Industriestandards, damit Instandhaltung funktioniert, und arbeitet daher stetig an Verbesserungen.

Viele Kunden haben noch eine eigene Instandhaltungsabteilung, beauftragen MHI jedoch für spezielle Bereiche. Am Beispiel von sehr großen Kardanwellen bei einem Papierhersteller erläutert Montag: „Die Kardanwelle steckt in einem entsprechend großen Getriebe. Geht die Welle ka-

putt, kann auch das Getriebe beschädigt werden und im schlimmsten Fall auch das Betonfundament, auf dem das Getriebe platziert ist. Dann wird es erst richtig teuer.“

„Früher war in den Betrieben viel Instandhaltung vorhanden, das ist inzwischen deutlich weggebrochen“, beschreibt Höfs. „Für eine schnelle Reparatur sind wir bei MHI allerdings gut gerüstet und können etwa eine Welle in knapp 8 h in unserer Fertigung herstellen.“ Daher ist es für die MHI-Experten wichtig, Maschinen und Anlagen zu begleiten und auf Verschleiß zu prüfen. Mit Coresystems verfügen sie nun über ein dafür optimales Checklistentool.

Aktuell herrscht ein enormer Preisdruck, der sich insbesondere in der Instandhaltung auswirkt. Heute ist eine hohe Transparenz gefordert und viel Überzeugungsarbeit notwendig. Angebote werden vom Kunden stark hinterfragt und müssen der Nachprüfbarkeit entsprechen. Mit dem Gespann SAP/Coresystems ist das nun deutlich. Alle Informationen, Maschinen- oder Anlagendaten, ermittelte Werte, Notizen, Absprachen und mehr können binnen Sekundenbruchteilen abgerufen werden und bringen Transparenz und Sicherheit.

„In der Instandhaltung geht es nur gemeinsam mit dem Kunden – Instandhaltung ist Vertrauenssache“, weiß Montag. Wichtig sind daher gewachsene Geschäftsbeziehungen. Bei MHI wurden und werden diese immer mehr ausgebaut. Zudem verändern sich die Abläufe stetig. „Kunden entwickeln sich, MHI verändert sich ebenfalls“, sagt Höfs.

„Für uns ist die Zusammenarbeit mit Coresystems mit dem Field Service ein Alleinstellungsmerkmal, da wir damit optimal Tätigkeiten definieren können und Aspekte wie Ersatzteile abbilden können“, sagt Montag. Sein Fazit: „Unsere Kunden benötigen den persönlichen Bezug. Daher bauen wir auf unsere gut ausgebildeten Instandhalter und unsere eigene, flexible Fertigung, mit der wir schnell Ersatzteile herstellen können. Auch haben wir dadurch die Möglichkeit, Prototypen für Retrofits anzufertigen. Verwaltungsaufgaben haben wir immer noch, doch das System von Coresystems hilft, unsere Ressourcen perfekt zu nutzen.“

Kontakt: MHI GmbH, D-68723 Oftersheim, Tel.: 06202/9783660, www.mhi-maschinenbau.de
Coresystems Deutschland GmbH
D-79098 Freiburg, Tel.: 0761/88795777
www.coresystems.net



„Instandhaltung ist Vertrauenssache. Coresystems sorgt hier für belegbare Unterlagen bei jedem Serviceabruf.“

Alexander Montag, Geschäftsführer der MHI GmbH



„Durch die Umstrukturierung bleiben mehr Ressourcen für unser Kerngeschäft.“

Holger Höfs, Geschäftsführer der MHI GmbH