

SAP Customer Success Story Maschinen- und Anlagenbau



„Wir wollten unsere Arbeitsabläufe automatisieren und die Integration mit unserem bestehenden SAP-System war uns sehr wichtig.“

Christoph Papst, Projektleiter, AVL List GmbH

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Die AVL-Gruppe ist das weltweit größte private Unternehmen für die Entwicklung von Antriebssystemen mit Verbrennungsmotoren und Mess- und Prüftechnik. Um die Einsatzplanung der Servicemitarbeiter und deren Leistungserfassung vor Ort zu optimieren, startete AVL Anfang 2006 das Projekt CSSM (Computer Supported Services Mobile). Im Zuge dessen führte das Unternehmen Multi Resource Scheduling und SAP xApp Mobile Asset Management ein.

Branche

Maschinen- und Anlagenbau

Internetadresse

www.avl.com

Projektziele

- Implementierung eines integrierten Planungstools
- Automatische Zuordnung von Serviceaufträgen zu verfügbaren Mitarbeitern
- Schnellere und flexiblere Bearbeitung der Aufträge
- Einheitliche Erfassungsoberfläche für mobile Mitarbeiter
- Reduktion von unproduktiven Zeiten
- Beschleunigung der Zahlungseingänge

Die wichtigste Herausforderung

Kein Zeitpolster im straffen Implementierungsplan

Entscheidung für SAP

- Optimale Integration in bestehendes SAP-System

Highlights

- Hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern
- Gute Zusammenarbeit des Projektteams

Hauptnutzen für den Kunden

- Automatisierte und transparente Einsatzplanung
- Reduktion von Terminverschiebungen
- Keine doppelten Dateneingaben mehr
- Verringerung von Fehlerquellen
- Senkung der Reklamationsrate
- Schnellere Reaktionszeiten

Lösungen

SAP xApp Mobile Asset Management (MAM 2.5)
Multi Resource Scheduling (MRS)

Services

SAP Custom Development

Implementierungspartner

- NEO Business Partners GmbH
www.neo-partners.com
- EDS

Vorhandene Systemlandschaft

mySAP ERP

Datenbank

Oracle

Hardware

3 Applikationsserver für AVP (HP)
für MAM 2.5: Dell

Betriebssystem

HP-UX
für MAM 2.5: Windows 2003

AVL LIST GMBH

Multi Resource Scheduling und SAP xApp Mobile Asset Management: Effizientere Einsatzplanung und Leistungserfassung für mobile Servicemitarbeiter

Die AVL-Gruppe ist das weltweit größte private Unternehmen für die Entwicklung von Antriebssystemen mit Verbrennungsmotoren und Mess- und Prüftechnik. Global hat die Unternehmensgruppe mit der Firmenzentrale in Graz über 3.400 Mitarbeiter und erzielte 2005 einen Umsatz von 507 Millionen Euro.

Um die Einsatzplanung der Servicemitarbeiter und deren Leistungserfassung vor Ort zu optimieren, startete AVL Anfang 2006 das Projekt CSSM (Computer Supported Services Mobile). Im Zuge dessen führte das Unternehmen Multi Resource Scheduling und SAP xApp Mobile Asset Management ein. „Wir wollten unsere Arbeitsabläufe automatisieren und die Integration mit unserem bestehenden SAP-System war uns sehr wichtig“, so Christoph Papst, Projektleiter, AVL List GmbH, über den Entscheidungsprozess.

Automatisierung der Einsatzplanung mit Multi Resource Scheduling

Multi Resource Scheduling (MRS) ist eine kundenspezifische Lösung, die von SAP Custom Development entwickelt wurde. MRS bildet den gesamten Prozess der Einsatzplanung bei AVL ab. Störungsmeldungen von Kunden werden über SAP Plant Maintenance erfasst und automatisch als Service-Auftrag an

SAP ÖSTERREICH GmbH

Lassallestraße 7b
1021 Wien
T +43/1/288 22 - 0
F +43/1/288 22 - 222

E info.austria@sap.com
www.sap.at

SAP News Österreich
www.sap.at/newsletter

MRS weiter geleitet. MRS schlägt dem Planungsmitarbeiter – graphisch übersichtlich aufbereitet – den optimalen Einsatz der verfügbaren Ressourcen vor. Dabei werden als Kriterien Verfügbarkeit und Qualifikation der Mitarbeiter einbezogen. Als zusätzliche Funktion wird bei AVL in dringenden Fällen ein SMS auf das Handy des Mitarbeiters gesendet. Multi Resource Scheduling ermöglicht eine transparente und effiziente Einsatzplanung. Der Status der Serviceplanung ist jederzeit abfragbar.

Vorher hatte der entsprechende Mitarbeiter bei AVL ein separates Tool, das nicht mit dem ERP-System integriert war und musste bis zu 40 Telefongespräche pro Tag führen, um Aufträge bestmöglich zu terminieren. „Auch unsere Kunden werden davon profitieren. Wir können unsere Zuverlässigkeit steigern, indem wir die Gefahr von Terminverschiebungen verringern“, führt Christoph Papst aus.

Mobile Leistungserfassung über SAP xApp Mobile Asset Management

Die Leistungserfassung vor Ort erfolgt nun über SAP xApp Mobile Asset Management (MAM). Zuvor füllten die Servicemitarbeiter Formulare händisch aus und gaben diese an die Buchhaltung weiter. Nun erfolgt die Erfassung der Arbeitszeiten und geleisteten Tätigkeiten elektronisch über den Laptop des Mitarbeiters. Die Leistungsnachweise unterschreibt der Kunde direkt vor Ort über ein Sign-Pad. Dann wird ein pdf-Dokument erzeugt, das per Email an den Kunden versendet wird. Dies bietet wesentliche Vorteile. Mehrfache Dateneingaben entfallen, da die Daten für die Abrechnung automatisch an mySAP ERP weiter geleitet werden. Vorher vergingen zwischen Einsatz und

Abrechnung oft mehrere Wochen, nun werden Rechnungen schneller gestellt und Reklamationen durch das standardisierte Eingabefenster verringert. Die erfassten Daten dienen auch der Lohn- und Überstundenabrechnung. Zusätzlich wird der Lagerbestand, den der Mitarbeiter in seinem Fahrzeug hält, geführt. Verwendete Ersatzteile werden dem Kunden automatisch in Rechnung gestellt. Das System ermöglicht auch die Erstellung eines Commissioning Reports zur Erfassung des Zustandes und der verwendeten Software der Anlagen.

„Wir konnten unsere Fehlerquellen reduzieren und damit auch unsere Reklamationsraten senken. Durch schnellere Reaktionszeiten haben wir einen ganz klaren Wettbewerbsvorteil.“

Christoph Papst, Projektleiter, AVL List GmbH

Das Projekt wurde von der AVL, NEO Business Partners und EDS in weniger als neun Monaten realisiert. „Eine ROI-Betrachtung vor Projektbeginn ergab, dass sich die Einführung nach 14 Monaten rechnet“, so Alexander

Wassiltschenko, Projektleiter, NEO Business Partners GmbH. Christoph Papst fügt hinzu: „Wir haben unsere Projektziele bis jetzt schon zu 95% erreicht und sehen in der Lösung noch einige Potentiale.“

Hohe Akzeptanz bei Mitarbeitern und Kunden

Von den Service-Mitarbeitern wird die Lösung sehr gut angenommen. „Wir konnten unsere Fehlerquellen reduzieren und damit auch unsere Reklamationsraten senken. Durch schnellere Reaktionszeiten haben wir einen ganz klaren Wettbewerbsvorteil“, fasst Christoph Papst zusammen.

Die Einführung in der Landesgesellschaft in Deutschland ist das Pilotprojekt für weitere internationale Roll-Outs. Als nächstes werden die beiden Lösungen bei AVL China und später Japan eingeführt werden.