



Bystronic Group führt ORBIS Service Suite und mobile Prozesse ein

Durch die Einführung der ORBIS Service Suite und mit mobilen Prozessen harmonisiert, vereinfacht und strafft die Bystronic Laser AG ihre Serviceabwicklung. Gleichzeitig schafft das Unternehmen eine 360-Grad-Sicht auf seine Kundenbeziehungen, denn die Lösung ist komplett in Microsoft Dynamics CRM integriert und bidirektional mit dem zentralen SAP-ERP-System verbunden. So entsteht eine einheitliche Plattform für das Beziehungsmanagement als Grundlage für Industrie-4.0-Prozesse und innovative Servicemodelle.



Bystronic Group führt ORBIS Service Suite und mobile Prozesse ein

Biegen, pressen und schneiden – in zahlreichen Branchen werden im Zuge des Herstellungsprozesses Bleche aus Stahl, Edelstahl, Aluminium, Kupfer oder Messing und anderem Flachmaterial bearbeitet. Die Spanne reicht vom winzigen Maschinenbauteil bis hin zum mehrere Meter langen Fahrzeugchassis.

BYSTRONIC GROUP

Hauptsitz: Niederönz (Schweiz)

Produkte: Laser- und Wasserstrahlschneidanlagen, Abkantpressen

Konzern: vertreten in rund 30 Ländern

Mitarbeiter: ca. 1600 weltweit

Umsatz 2014: 480 Mio. Euro

www.bystronic.com

Wettbewerbsvorteile dank exzellentem Service

Um diese Bleche effizient und wirtschaftlich zu verarbeiten, setzen viele Firmen auf die innovativen und hochwertigen Systemlösungen der Bystronic Laser AG aus Niederönz in der Schweiz. Der Hersteller von Laser- und Wasserstrahlschneidanlagen und Abkantpressen fertigt in der Schweiz sowie an Standorten in Deutschland und China und vertreibt seine Qualitätsprodukte weltweit mit wachsendem Erfolg.

2014 erzielte die Bystronic Laser AG, die Teil der Conzetta-Gruppe ist, mit rund 1.600 Beschäftigten einen Umsatz von knapp 581 Millionen Schweizer Franken (480 Millionen Euro). Wesentlichen Anteil am Geschäftserfolg hat das Servicegeschäft, es wird deshalb kontinuierlich ausgebaut. Exzellente Kundenbetreuung, etwa durch extrem kurze Reaktionszeiten oder ständige Erreichbarkeit, wird im Hinblick auf die stetig steigenden Kundenanforderungen immer mehr zum wettbewerbsrelevanten Faktor.

IT-gestützte Serviceprozesse statt Zettelwirtschaft

Durch die Einführung der ORBIS Service Suite ist die Bystronic Group auf diesem Weg einen wichtigen Schritt vorangekommen. „Mit dieser Lösung, die auf Microsoft Dynamics CRM basiert, schaffen wir die Grundlage, um Serviceprozesse unternehmensweit zu harmonisieren, zu automatisieren, zu straffen und hocheffizient zu steuern“, sagt Per Stehr Jensen, Head of Sales and Services Operations bei Bystronic. Mithilfe einer grafischen Plan tafel ist es jetzt möglich, den Einsatz der Servicetechniker unternehmensweit optimal zu planen und sie rechtzeitig mit den benötigten Werkzeugen auszurüsten. Möglich ist dies, weil die Qualifikationen der Techniker in der Lösung hinterlegt sind und automatisch mit den zur

Wartung oder Reparatur einer Maschine erforderlichen Fähigkeiten abgeglichen werden, sodass jedem Auftrag der am besten geeignete Techniker zugeteilt wird.

Auch die Zeiten der lästigen Zettelwirtschaft, unleserlicher Handaufzeichnungen und der zeitverzögerten Informationsweitergabe sind vorbei. Die Techniker erfassen ihre Serviceleistungen via Apple iPad mit einer einfach zu bedienenden Mobilanwendung, die auf der „Resco Mobile CRM App for Microsoft Dynamics“ basiert, beim Kunden vor Ort – online wie offline. Sobald das iPad online ist, stellt es die Verbindung mit der ORBIS Service Suite her, und die eingegebenen Daten werden übertragen.

360-Grad-Blick auf den Kunden

Gleichzeitig bildet die ORBIS Service Suite einen zentralen Baustein für die 360-Grad-Sicht auf kundenbezogene Prozesse – vom Erstkontakt im Vertrieb über die Ersatzteillogistik bis hin zur Planung der Technikereinsätze und zu den Rückmeldungen. Die Lösung ist vollständig in die Microsoft-Dynamics-CRM-Anwendung integriert, mit der Bystronic den Vertriebsprozess steuert, und über die ORBIS SAP Integration Suite auch bidirektional mit dem zentralen SAP-ERP-System verknüpft. Das erlaubt einen reibungslosen Datenaustausch zwischen allen Applikationen einschliesslich der Lösung für das Supplier Relationship Management (SRM), die Bystronic auf Basis der Microsoft-Dynamics-CRM-Plattform speziell für Prozesse mit Lieferanten und Partnern entwickelt hat.



Niederönz, Schweiz

Die Installation der ORBIS Service Suite erfolgte in enger Zusammenarbeit mit der ORBIS AG, die als Implementierungs- und Beratungspartner bei Bystronic schon Microsoft Dynamics CRM mit grossem Erfolg eingeführt hat. Dank der Prozess- und Beratungskompetenz der Experten der ORBIS Schweiz und ihrem hohen persönlichen Engagement konnte die Lösung zügig an die Anforderungen der einzelnen Servicegesellschaften angepasst werden. Bereits kurz nach dem Produktivstart, der im Juni 2015 in der Schweiz erfolgte, zeigten sich die Vorzüge der IT-gestützten, standardisierten und komfortablen

Serviceabwicklung, die mit CRM- und ERP-Daten und -Prozessen vernetzt ist und eine Rundumsicht auf den Kunden ermöglicht. Die Mitarbeiter im Service können auf Informationen in der CRM-Lösung zugreifen und auch dem Vertrieb steht das in der ORBIS Service Suite hinterlegte Wissen des Service über die Situation beim Kunden zur Verfügung und kann für Cross- und Up-Selling-Kampagnen genutzt werden.



Per Stehr Jensen, Head of Sales and Services Operations

Mobile Serviceprozesse per iPad

Ein Reparaturauftrag, der in der ORBIS Service Suite eingeht, wird automatisch an das ERP-System übergeben, das die Lieferung der benötigten Verschleiss- und Ersatzteile an den Kunden schnellstmöglich veranlasst. Das reduziert teure Fehllieferungen, aber auch die Wartezeit auf ein Minimum, denn die Teile warten bereits beim Kunden, wenn der Techniker eintrifft. Er kann sie sofort verbauen und nebenbei auf dem iPad die Checklisten für die Wartung abrufen. Durch die nahtlose Datenübermittlung verringert sich auch der Abstimmungsaufwand zwischen dem Service und der Ersatzteilverwaltung, der zuvor aufwendig per Mail oder Telefon erfolgte. Nach getaner Arbeit gibt der Techniker eine Aufstellung der verwendeten Ersatzteile und die benötigte Arbeitszeit in den Servicebericht am iPad ein, der Kunde bestätigt die erbrachten Leistungen per digitaler Unterschrift. Die Spesen für Anfahrt und gegebenenfalls Übernachtung werden ebenfalls in der Mobillösung erfasst. Wenige Fingerbewegungen genügen, und der Servicebericht samt aller Leistungsnachweise wird elektronisch an die ORBIS Service Suite übermittelt. Der Serviceauftrag und die Spesen können so rasch fakturiert werden, die Rechnung geht zeitnah an den Kunden und der Techniker erhält seine Reisekostenabrechnung sehr schnell. Die Daten zum Teileverbrauch werden an die SAP-Software für die Instandhaltung (SAP Enterprise Asset Management, SAP EAM) übermittelt, die den Bestand im Ersatzteillager verwaltet und anhand der Rückmeldungen automatisch aktualisiert, sodass eine hohe Bestandssicherheit gewährleistet ist.

Grundlage für Industrie 4.0 und neue Servicemodelle

Ein weiteres Plus der ORBIS Service Suite ist, dass die derzeit rund 350 Anwender – am Ende sollen es 650 sein – gern mit der neuen Servicelösung arbeiten. Da die Mobilanwendung mit einer Touchscreen-Oberfläche und moderner, übersichtlicher Kacheloptik ausgestattet ist, lassen sich Serviceaufgaben einfach, komfortabel und schnell erledigen. Die Mobilgeräte und die Service-App werden über eine Mobile-Device-Management-Lösung (MDM) sicher verwaltet und kontrolliert.

Michael Kron, Senior VP Market Division Northern Europe und Member of Group Management bei Bystronic sowie Projektleiter für die Einführung der Servicelösung, zieht ein positives Fazit: „Mit der ORBIS Service Suite können wir die Serviceabwicklung unternehmensweit mobil und standardisiert und damit auch deutlich einfacher und straffer durchführen. Von hohem geschäftlichen Nutzen ist dabei die nahtlose Integration mit Microsoft Dynamics CRM und die bidirektionale Verbindung mit SAP ERP.“

Die Lösung wird nun Schritt für Schritt ausgerollt und künftig in 26 Servicegesellschaften im Einsatz sein. Doch damit ist das Potenzial noch lange nicht ausgeschöpft. Die integrierte Gesamtlösung für das Service-, Vertriebs- und Lieferantenmanagement, die bruchlos mit SAP ERP interagiert, ermöglicht Industrie-4.0-Szenarien wie die vorbeugende Wartung der Maschinen beim Kunden (Predictive Maintenance). Solche Szenarien bilden die Grundlage für den Aufbau neuer, innovativer Servicemodelle, mit denen Bystronic sich auch in Zukunft den entscheidenden Wettbewerbsvorteil sichern kann.



Michael Kron, Senior VP Market Division Northern Europe und Member of Group Management



SUCCESS STORY

Maschinen-und Anlagenbau
Microsoft Dynamics CRM
Bystronic Group

Kontakt



ORBIS Schweiz AG

Jöchlerweg 4
CH-6340 Baar

Ansprechpartner: Daniel Haas
Tel.: +41 44 830 80 30

E-Mail: info@orbisag.ch
Web: <http://www.orbisag.ch>

Fotos: © BYSTRONIC GROUP

Microsoft Partner
Gold Cloud Customer Relationship Management

