



Fallstudie Bystronic Glas: ERP-Einführung – Schwerpunktthema Kundendienst

Eventsponsor



Themensponsoren



Sponsoren



Medienpartner



Vorstellung der Beteiligten



■ Roland Gredig

- Geschäftsführer Bystronic Maschinen AG
- roland.gredig@bystronic-glass.com



■ Raphael Hügli

- Forschungsassistent FHBB
- raphael.huegeli@fhbb.ch

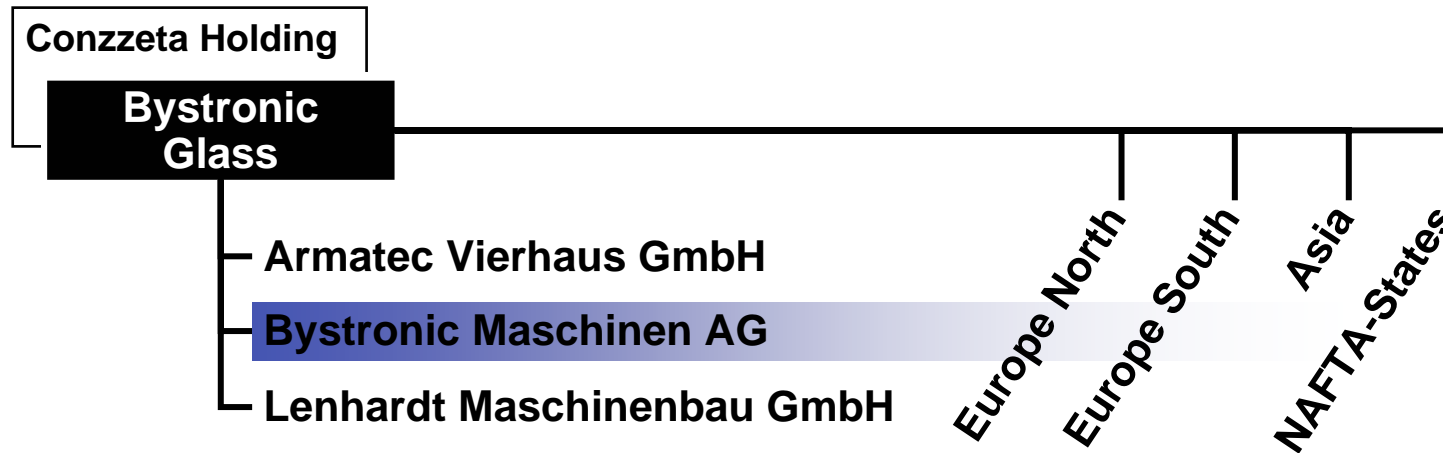


■ IT-Partner: itelligence AG

- René Rütli, SAP-Berater
- rene.ruetti@itelligence.ch



Das Unternehmen



- Seit über 40 Jahren entwickelt, fertigt und vertreibt die Bystronic Maschinen AG Systeme zur Bearbeitung von Flachglas
- Das Produktspektrum reicht von einfachen Glasbearbeitungsanlagen bis zu vollautomatisierten Komplettlösungen für die Marktsegmente:
 - Architekturglas
 - Fahrzeugglas

Projektziele



- **Positionierung & Herausforderungen**
 - **Kundenspezifisch hergestellte Glasbearbeitungsanlagen aus standardisierten Maschinenkomponenten**
 - **Schwerpunkt der eigenen Wertschöpfung sind Entwicklung, Fertigung und Vertrieb der Anlagenprojekte**
 - **Kunden erwarten Maschinenverfügbarkeit von 98 % - dies erfordert eine exzellente Serviceorganisation mit Reaktionszeit unter 24 h**
- **Ausgangslage für das Projekt**
 - **Bottom-up: Im Vordergrund steht eine dezentrale Verantwortungsübernahme und ein Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)**
 - **Top-down: Führungsleitstand (u.a. für den Konzern) – Integration operatives Geschäft und Finanzwesen**

Partnerwahl



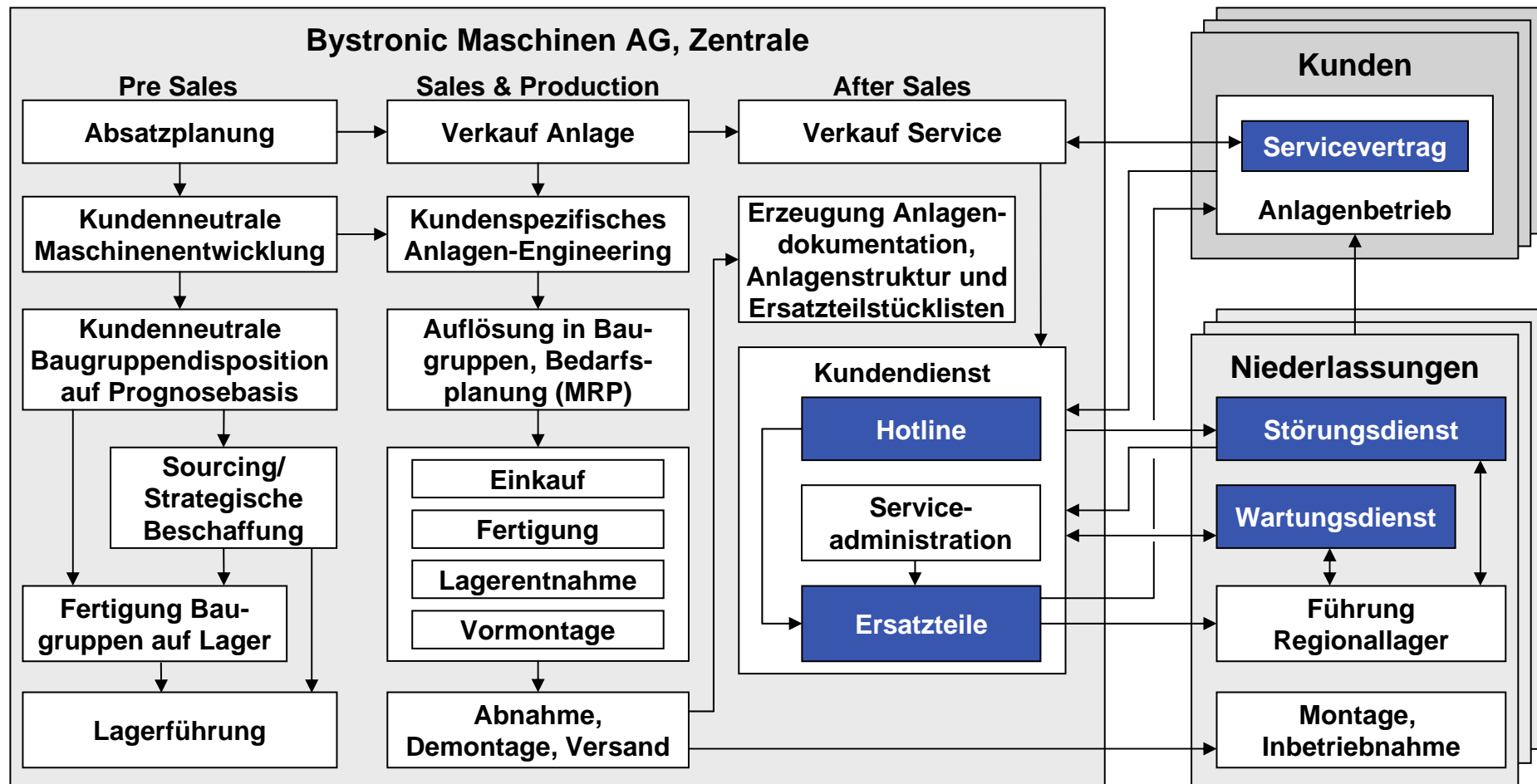
■ Produkt

- Ablösung des Vorgängersystems (Piuss-O) unausweichlich
- Präferenz für SAP im Konzern
- Ja/Nein-Evaluation SAP aufgrund der Ziele:
 - Budget- und Terminvorgaben
 - Transparenz in Werte-, Material- und Informationsflüssen
 - Finanzberichtserstattung an Conzzeta „on the fingertips“

■ Implementierung

- Evaluation IT-Partner für Implementierung und Support
- Ausschlaggebend für itelligence:
 - Branchentemplate it.engine
(Eignung in Vorprojekt evaluiert)
 - „Stimmige Chemie“

Was heisst Kundendienst bei Bystronic?

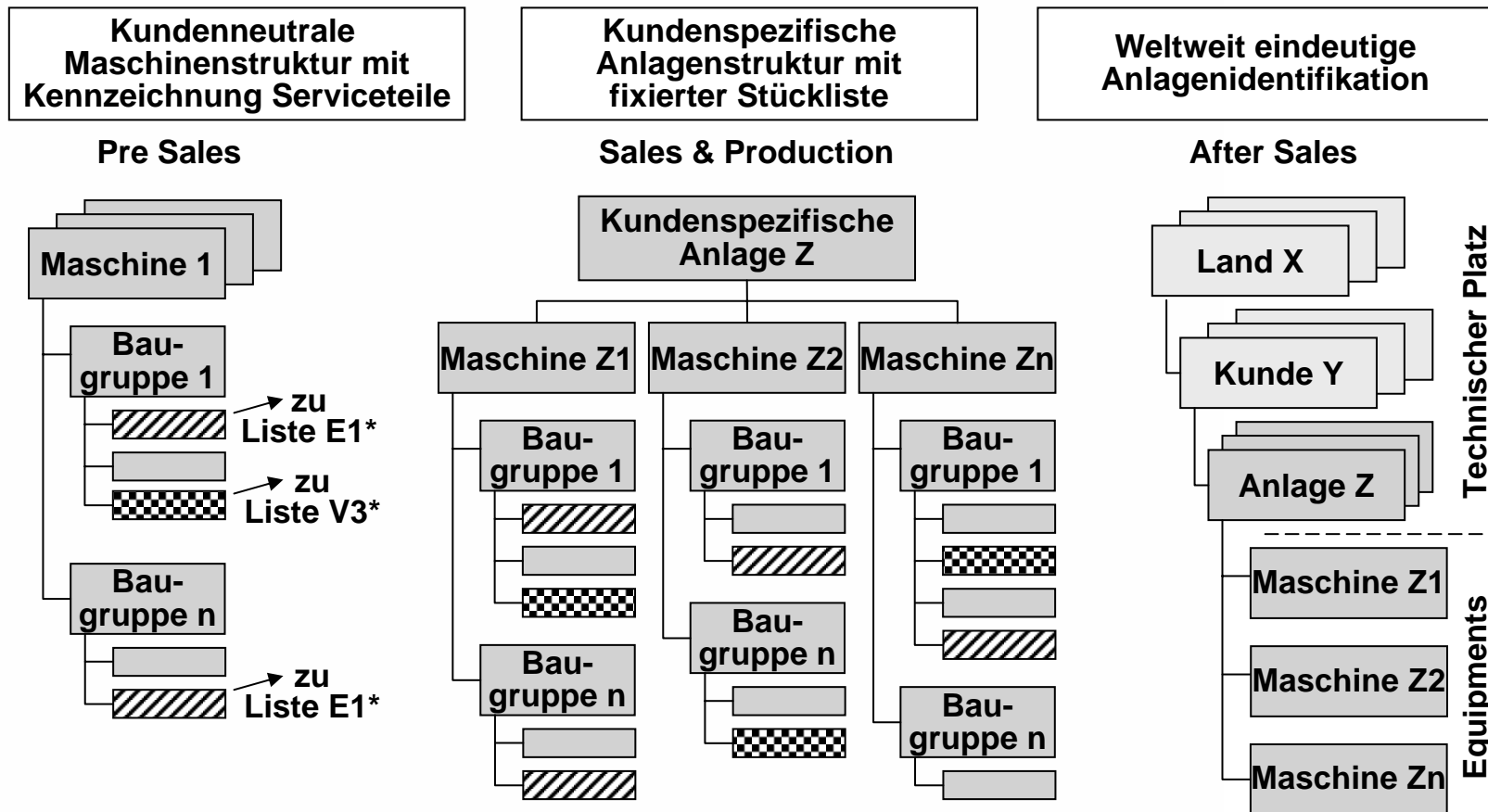


Voraussetzungen für Serviceprozesse



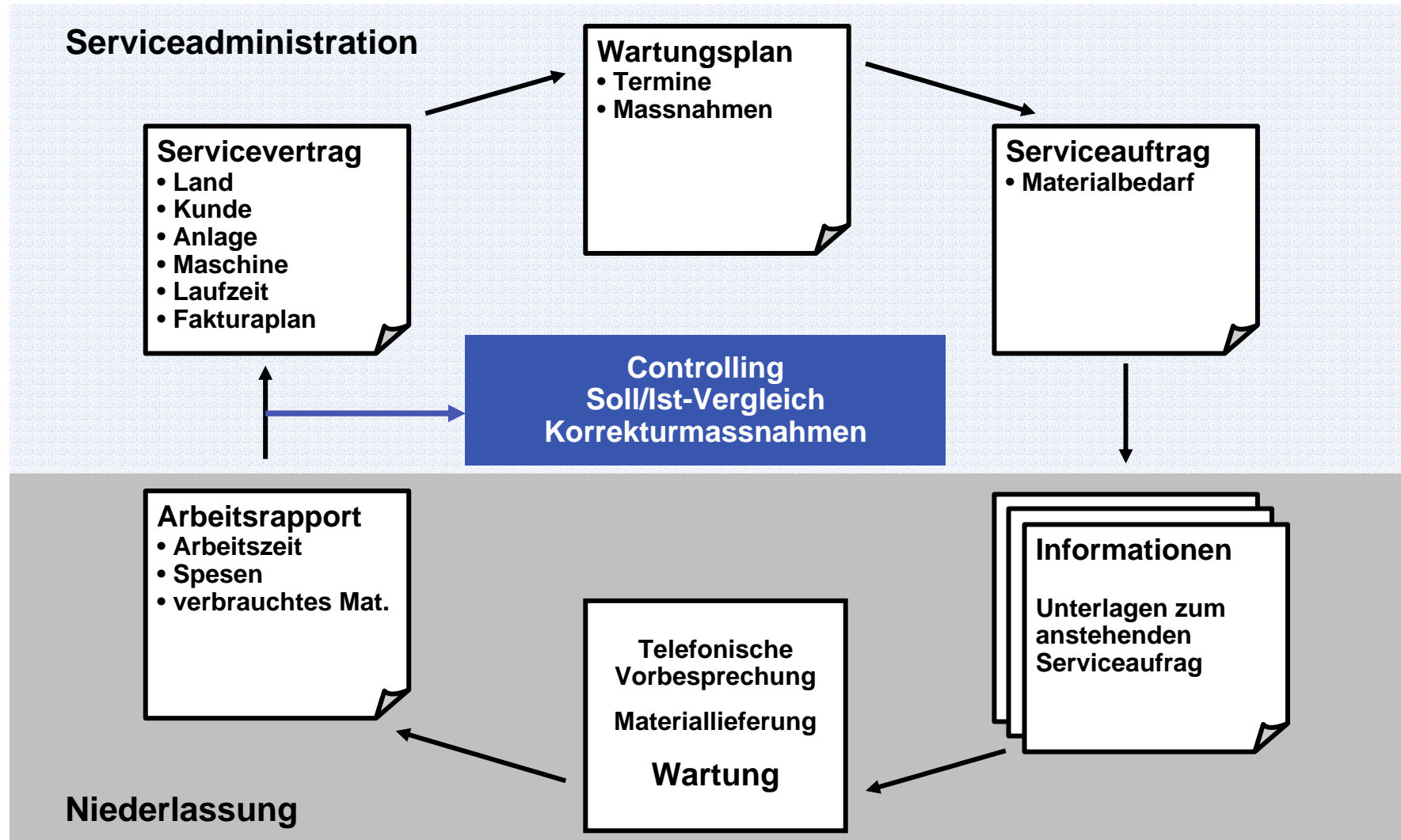
- **Interne Voraussetzungen für weltweit effiziente Serviceprozesse ist die Bewältigung der Komplexität der Anlagen- und Teilevielfalt mit:**
 - **Dokumentation der Anlagen**
 - **Identifikation der Teile**
 - **Effizientes Controlling**

Komplexität der Anlage- und Teilevielfalt

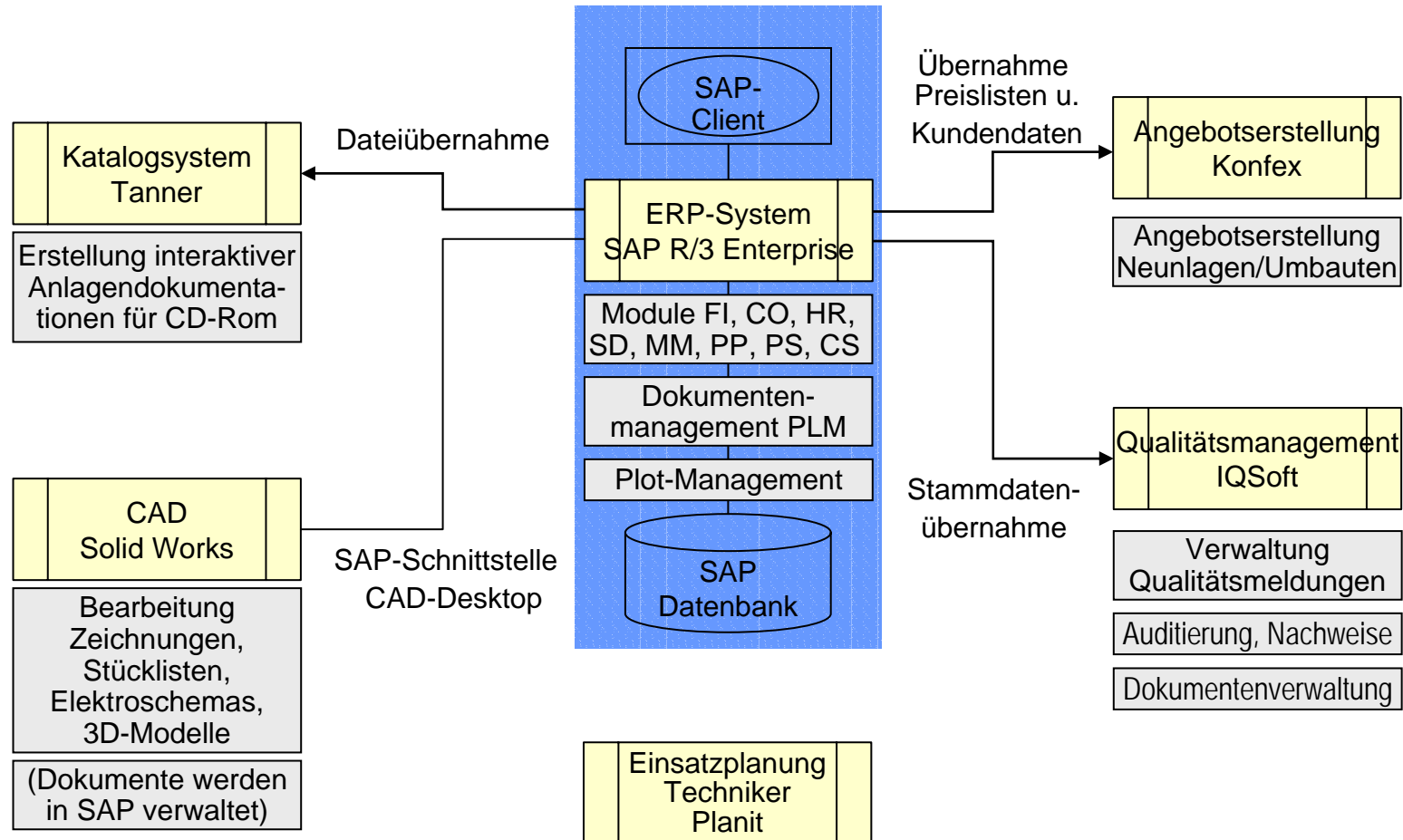


* In den Maschinenstücklisten sind die für verschiedene Servicevorfälle erforderlichen Teile gekennzeichnet

Serviceprozess – Bsp. Wartung



Anwendungssicht



Geplanter/möglicher weiterer Ausbau



- **Integration einer Lösungsdatenbank in das SAP-Service-Modul, um vergangene Servicemeldungen gezielt nach Anlagemerkmalen, Störungen oder Lösungen durchsuchen zu können**
- **Verknüpfung der weltweiten Anlagenidentifikation (Technischer Platz) mit den detaillierten Stücklisten und Dokumentationen der jeweiligen Maschine; Suchhilfe durch Filter**
- ➔ **Roll-out der SAP-Lösung auf die anderen Technologiefirmen und die Marktregionen**
- ➔ **Onlinezugriff und Bestellmöglichkeit von Ersatzteilen für Kunden**
- **Integration der mobilen Servicetechniker**

Kosten und Nutzen der Lösung



■ Projektkosten: 2 Mio. CHF

- Intern: 750 Manntage: 400'000 CHF
- Extern: Hardware: 200'000 CHF
Softwarelizenzen: 600'000 CHF
400 Manntage: 800'000 CHF

■ Nutzen/Zielerreichung:

- Erhöhte Transparenz
- 2/3 der Rationalisierungspotenziale ausgeschöpft
- Zeitgemässe und sichere Systemlandschaft
- Finanzberichterstattung weitgehend automatisiert

Erfolgsfaktoren



- **Schnelle Entscheide auf allen Stufen**
- **Anlehnung an Branchentemplate – dadurch wurden Komplexität, Zeitbedarf und Kosten reduziert**
- **Automatisierte Erstellung der für den Service relevanten Anlagen-Stücklistenstruktur**
- **Identifikation aller Anlagen in einem Verzeichnis**
- **Automatisierte Erstellung von verschiedenen Ersatzteilstücklisten**
- **Verknüpfung von Serviceverträgen mit Wartungsplänen und Serviceaufträgen**

Lessons Learned



- **Vorprojekt anstelle von Pflichtenheft hat sich bewährt**
- **Für die Erstellung von Kundendokumenten (Offerten, Auftragsbestätigungen) genügen Standardapplikationen noch nicht**
- **Die Abstützung auf die jeweils «beste» Person je Fachbereich hat sich bewährt**
- **Projektmitarbeit durch Geschäftsleitung als zentraler Erfolgsfaktor und Motivator**



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Gerne beantworten wir jetzt Ihre Fragen.

Eventsponsor



Themensponsoren



Sponsoren



Medienpartner

