

UNIORG



DER KUNDE

B&C BüroCommunication ist ein Systemhaus für moderne Informationstechnologie mit einer umfangreichen Produktpalette. Zum Leistungsspektrum zählen Computer und Netzwerktechnik, Telekommunikationssysteme sowie Netzwerksicherheit bis hin zu After Sales und Service.

B&C BÜROCOMMUNIKATION

DAS PROJEKT

Seiner Unternehmensphilosophie entsprechend möchte B&C seinen Geschäftspartnern als IT Dienstleister in erster Linie moderne, effiziente sowie automatische Prozesse vorleben. Montage, Wartungs und Serviceaufgaben bilden einen wesentlichen Teil der Wertschöpfungskette. Um diese zu optimieren, entschied sich B&C BüroCommunication für die Einführung von SAP Field Service Management (das in das zentrale SAP System integriert ist).

Durch Automatisierung und Digitalisierung mit Einführung von SAP® FSM optimiert B&C BüroCommunication ihre Prozesse in Wartung, Montage und Service:

- Überleitung in SAP FSM sobald Service -/Wartungsauftrag im SAP Backend angelegt wurde
- Digitale Erfassung von Reisekosten, Arbeitszeiten, Verbrauchsmaterialien
- Digitale Signatur des Servicereports durch Kunden und automatische Kopie an diesen per E Mail
- Optimierte Einsatzplanung
- Offline Fähigkeit
- Permanente Verfügbarkeit von Equipment Stammdaten und vollständiger Equipment Historie
- Schnellere Faktura infolge schnellerer Rückmeldungen der Servicearbeiten
- Letztlich bequeme Abrechnung durch einen Assistenten

HERAUSFORDERUNGEN

- Störanfällige Abwicklung von der Auftragserfassung, über Einsatzplanung, Erfassung durchgeführter Arbeiten bis zur Abrechnung
- Viele Medienbrüche infolge fehlender digitaler Unterstützung

HIGHLIGHTS

- Integrierte Informations Benachrichtigungen bei Rückmeldung der Techniker
- Schnellere Information an Techniker und strukturierte Planung
- Digitale Signatur des Servicereports durch Kunden

BUSINESS BENEFITS

- Nachhaltige und belastbare Prozesssicherheit verbunden mit höchstmöglicher Transparenz
- Qualitätssicherung & Nachverfolgbarkeit
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit

„Die integrierte FSM Lösung ermöglicht es uns, selbst unter Termindruck höchste Servicequalität zu gewährleisten. Neben der Akzeptanz der Techniker und noch größerer Kundenzufriedenheit haben wir eine verbesserte Digitalisierung unseres Unternehmens erreicht.“

Matthias Klotke,
Geschäftsführer,
B&C BüroCommunication



LÖSUNGEN & SERVICES

SAP FSM

BRANCHE

Dienstleistungen



IHR KONTAKT

Jan Schönherr
SAP Consultant
+49 231 9497 0
J.Schoenherr@uniorg.de