

# UNIORG



## DER KUNDE

Seit über 75 Jahren entwickelt und produziert die VEMAG Maschinenbau GmbH Maschinen und Geräte für die Nahrungsmittelindustrie und das Handwerk und gestaltete dabei die Entwicklung der kontinuierlichen Vakuumfüllmaschinen maßgeblich mit.

# VEMAG MASCHINENBAU GMBH

## DAS PROJEKT

Um der zunehmenden Konzentration auf dem Gebiet der Nahrungsmittelproduktion und den ständig wachsenden Betriebsgrößen besser Rechnung tragen zu können, unterstreicht die VEMAG den Systemcharakter ihrer spezifischen Lösungen. Dabei spielt die Integration komplexer Verarbeitungsschritte in den Produktionsprozess eine immer größere Rolle. So entstehen flexible auf die speziellen Anforderungen des Anwenders zugeschnittene effiziente Lösungen, die problemlos integrierbar sind. VEMAG bietet umfassenden kundenspezifischen Service- von der Montage über das Training der Benutzer bis hin zu präventiven Wartungen oder Reparaturleistungen. Der Anspruch eines hohen Liefergrades bei mehr als 20.000 Ersatz- und Verschleißteilen sowie ein schneller und zuverlässiger Service vor Ort durch Servicetechniker in ganz Deutschland unterstreichen die Komplexität. Um den Service als Teil der Prozesskette entlang der gesamten Organisation effektiv zu unterstützen, integrierte die VEMAG das SAP Field Service Management (FSM) sowie die SAP Service Cloud in das zentrale SAP System.

## HERAUSFORDERUNGEN

- E-Mail-Meldungseingang über Outlook Account
- Manuelles Anlegen von Meldungen (Eingang via Email oder Telefon)
- Serviceeinsätze der abgelaufenen Woche werden gebündelt per Excel durch Techniker im Backoffice eingereicht
- Manuelle Anlage von Serviceaufträgen / Rückmeldungen und Ersatzteil-Bestellungen auf Basis der Excel-Listen

## HIGHLIGHTS

- End-to-End Service Prozess wird digitalisiert
- Meldeprozess ohne Medienbrüche
- Digitale Signatur des Servicereports durch Kunden

## BUSINESS BENEFITS

- Hohe Prozesssicherheit verbunden mit höchstmöglicher Transparenz für die Techniker – digital wie auch offline
- Optimierte Einsatzplanung bei gleichzeitiger Entlastung des Backoffice
- Beschleunigung des Dispositions- und Fakturaprozesses

„Mit SAP konnten wir unseren End-to-End Service Prozess automatisieren und straffen. Unsere Techniker freuen sich über optimierte Einsätze und die Backoffice Mitarbeiter können sich auf das Wesentliche konzentrieren. Wir haben unser Ziel erreicht: unsere Kunden mit bestmöglichem Service beim Einsatz ihrer Maschinen zu unterstützen.“

Vitali Loch,  
Leiter After Sales Deutschland,  
VEMAG Maschinenbau GmbH

## LÖSUNGEN & SERVICES

SAP Field Service Management  
SAP Service Cloud

## BRANCHE

Produktion & Fertigung

## UNTERNEHMENSGRÖSSE

844 MA



## IHR KONTAKT

Marco Stepka  
Head of Business Development  
UNIORG Cloud Services  
m.stepka@uniorg.de  
+49 231 9497 - 0  
[LinkedIn](#)