

MMM Münchener Medizin Mechanik GmbH mobilisiert Ihren Außendienst

Mobile Servicelösung realisiert Kosteneinsparungen im Mittelstand

Projektsteckbrief

Zusammenfassung

- ▶ Mobile Servicelösung für 80 Techniker der Münchener Medizin Mechanik GmbH mit Integration in SAP R/3 (CS, MM, PA)

Herausforderungen

- ▶ Projektlaufzeit 5 Monate
- ▶ Individuelle Prozessabläufe und Customizings
- ▶ Komplexes SAP-Umfeld

Projektziele

- ▶ Nachhaltige Effizienzsteigerung in der Serviceabwicklung
- ▶ Kostenreduktion

Hauptnutzen

- ▶ Entlastung des Backoffice
- ▶ Höhere Datenqualität
- ▶ Verkürzte Fakturazyklen
- ▶ Optimierung der Materiallogistik
- ▶ Vereinfachung der HR-Prozesse

Amortisation

- ▶ ca. 1,5 Jahre

Eingesetzte Produkte

- ▶ mobileX-MIP 2.0

Vorhandene Systemlandschaft

- ▶ SAP R/3 (Release 4.6c)
- ▶ Windows 2000 XP

Ausblick

- ▶ Archivierung der Serviceberichte im DMS

MMM Münchener Medizin Mechanik GmbH

Die MMM Münchener Medizin Mechanik GmbH ist führender Systemanbieter für ein komplettes Produkt- und Dienstleistungsangebot im Gesundheitssektor mit dem Schwerpunkt Sterilisation und Desinfektion. Hauptsitz des Unternehmens mit rund 1000 Mitarbeitern weltweit ist Planegg bei München. Um ihrem Ruf als überzeugender Anbieter von Wissen und Gütern im Sterilgutbereich gerecht zu werden und ihren Kunden besten Service zu bieten, wurde das Projekt „Mobilisierung des technischen Außendienstes“ ins Leben gerufen.



Einführung einer mobilen Servicelösung für die Techniker der MMM Münchener Medizin Mechanik GmbH

Höhere Anforderungen im Servicebereich

Als führender Systemanbieter im Bereich Service für Krankeneinrichtungen (Zentralsterilisation, Substerilisation, Krankenhausapotheke, Bettenaufbereitung, Abfalldesinfektion und Sterilisatoren für Institute und Laboratorien) beschäftigt die MMM Münchener Medizin Mechanik GmbH weltweit ca. 1000 Mitarbeiter. Kernmärkte der Exportaktivitäten sind Mittel- und Südeuropa, die Russische Föderation sowie die ehemaligen GUS-Staaten, Polen, Rumänien und Bulgarien.

In ihren Fertigungswerken im bayerischen Stadlern und im tschechischen Brünn stellt die MMM Produkte her, die auf die Bedürfnisse ihrer Kunden in aller Welt abgestimmt sind. Mit den beiden Betriebsstätten sichert sie eine hohe Fertigungstiefe und erfüllt damit die besonderen Qualitätsanforderungen der Medizintechnikbranche. Um den hohen Ansprüchen der Kunden im Servicebereich gerecht zu werden, setzte sich die MMM Münchener Medizin Mechanik GmbH – als Top-Systemanbieter – 2005 zum Ziel, eine Servicelösung für ihren ca. 80 Mann starken technischen Außendienst in Deutschland zu finden, und kooperiert seitdem mit der mobileX AG aus München.

Projektziele

Hauptzielsetzung in diesem Projekt war die Optimierung der Serviceberichterstattung. Die Erfassung aller auftragsrelevanten Daten wie Zeiten (Arbeits- u. Fahrtzeiten), Materialverbrauch, Schadenscodes, Nebenkosten (Übernachtungen) und die Erfassung von Freitexten sollten in Zukunft optimiert werden.

Darüber hinaus wurde angestrebt, die Abwicklung der betriebswirtschaftlichen Prozesse (z.B. Erfassung der Serviceberichte und HR-Buchungen) nicht mehr papiergestützt abzubilden, sondern die Erfassung auf dem Laptop direkt beim Kunden zu unterstützen. Ein weiteres, sehr wichtiges Ziel stellte die Verkürzung der Fakturzeit dar. Früher dauerte es oft bis zu drei Wochen, bis alle relevanten Auftragsdaten in der Zentrale vorlagen und die Rechnung gestellt werden konnte. Heute kann die Faktura unmittelbar nach Übertragung der Auftragsdaten an die Zentrale durchgeführt werden.

Projektdauer

Anfang 2005 begann die MMM mit der Suche nach einer mobilen Lösung für Ihre Techniker. Nach Bewertung aller fachlichen, technischen und betriebswirtschaftlichen Anforderungen entschied sich die MMM für das Produkt mobileX-MIP. In nur

„Bei der Auswahl der Lieferanten überzeugten uns die Referenzprojekte der mobileX. Hier sahen wir zum ersten Mal eine praxisnahe, mobile Servicelösung, die nachhaltige Einsparungen realisierte. Im Projekt hat sich dieser positive Eindruck später voll bestätigt.“

Peter Semmler
Serviceleiter MMM
Münchner Medizin Mechanik
GmbH

5 Monaten wurde die Spezifikation der Anforderungen, die Implementierung, die Qualitätssicherung, die Dokumentation und die Schulung der Außendiensttechniker durchgeführt. Im Oktober 2005 erfolgte der Rollout der ersten beiden Pilotregionen; im Dezember kamen zwei weitere dazu. Anfang März 2006 wurde der Rollout abgeschlossen.

Gestaltung des neuen Serviceprozesses

Der neue Serviceprozess gestaltet sich wie folgt: Der Techniker hat durch mobileX-MIP die Möglichkeit, die Erfassung eines Serviceberichtes zu seinem Arbeitsauftrag komplett offline auf einem Laptop durchzuführen. Dabei kann er Material aus seinem „eigenen“ Ersatzteillager entnehmen und ggf. Nachbestellungen auslösen. Die Bearbeitung des Auftrags muss auf dem Laptop offline erfolgen, da im Krankenhausbereich aus Sicherheitsgründen Mobilfunkverbindungen nicht gestattet sind. Sobald sich der Techniker außerhalb des Krankenhauses befindet, kann er seine lokalen Daten wieder mit dem Backend synchronisieren.

Die Rückmeldungen des Technikers umfassen im Wesentlichen folgende Bereiche:

- ▶ Zeit- und Materialverbrauch
- ▶ HR-relevante Themen (Spesenabrechnung)
- ▶ Logistik (Materialbestellungen, Umbuchungen)

Beim Anlegen eines Serviceberichts füllt die Anwendung bereits automatisch viele der notwendigen Felder mit Angaben aus dem vorliegenden Auftrag aus.

Beispielsweise übernimmt die Software für die Dokumentation der Anreise bereits den Zielort aus der Kundenadresse. Mit nur einem Mausklick kann zudem der Heimatort des Technikers als Startadresse übernommen werden.

Der Techniker ergänzt Arbeits- und Fahrzeiten sowie Materialverbrauch und andere auftragsrelevante Daten; bis hin zu Fremdteilen und Taxigebühren können alle für die Faktura wichtigen Informationen erfasst werden. Für die eigene Qualitätssicherung können die vorgefundenen Störungen mittels der SAP-Berichtsschemata am technischen Objekt erfasst werden (Objektteil, Schadenscode, Ursache sowie Maßnahme).

Die Software überprüft alle Eingaben des Technikers. Unvollständige Serviceberichte gehören

The screenshot shows a web browser window titled 'MMM - Mobile Service - Microsoft Internet Explorer'. The page header includes the MMM logo and navigation tabs: 'Aufträge', 'Gemeinkosten', 'Reisekosten', 'Lagerbestand', 'Bestellung', and 'Umbuchung'. The main content area is titled 'Erfassen neuer Servicebericht' and contains a form for 'Auftrag K17 K17.1 überprüfen'. The form fields include: Auftragsart (SM04), Status (Teil), Auftraggeber (Krankenhaus der Barmh.Brüder), Equipment (EQ40502 - Euro-Selectomat 9512-2HL), Leistungsdatum (16.10.2006), and Bestelldatum (16.10.2006). Below the form, there are tabs for 'Zeiterfassung', 'Materialverbrauch', 'Kundenmaterial', 'Dienstleistungen', 'Nebenkosten', 'Fremdteile', 'Schadenscodes', and 'Texte'. The 'Nebenkosten' section is active, showing a table with columns for 'Nebenkostenart', 'Kosten', 'Währung', and 'Belegdatum'. One entry is visible: 'Taxikosten' with a value of 20,00 EUR and a date of 18.10.2006.

Erfassung eines Serviceberichts

damit der Vergangenheit an.

Die von den Servicetechnikern erstellten Serviceberichte werden – statt auf dem Postweg – direkt ins SAP-System der MMM synchronisiert. Der Kundenbeleg wird automatisch per E-Mail oder Fax versandt. Dies spart Zeit und damit Kosten und erleichtert dem Kunden zusätzlich die elektronische Weiterverarbeitung.

Nutzen für die MMM Münchener Medizin Mechanik GmbH

Durch den Einsatz von mobileX-MIP wird das Backoffice stark entlastet, da die ca. 1200 wöchentlich anfallenden Serviceberichte nun nicht mehr manuell nacherfasst werden müssen. Dies bringt als weiteren angenehmen Nebeneffekt eine Verbesserung der Datenqualität mit sich.

Insgesamt spart natürlich auch der Techniker bei diesem „administrativen Akt“ Arbeitszeit ein, da die Software ihn wie oben beschrieben unterstützt und durch den Servicebericht führt.

Die Spesenabrechnungen der Mitarbeiter wurden früher per Papier in die Zentrale geschickt und anschließend in SAP eingepflegt. Heute genügt ein Mausklick des Technikers, und die bereits validierten Daten werden – ohne zusätzliche manuelle Erfassung – in SAP verbucht. Für den Techniker stellt dies einen Pluspunkt dar, weil er seine

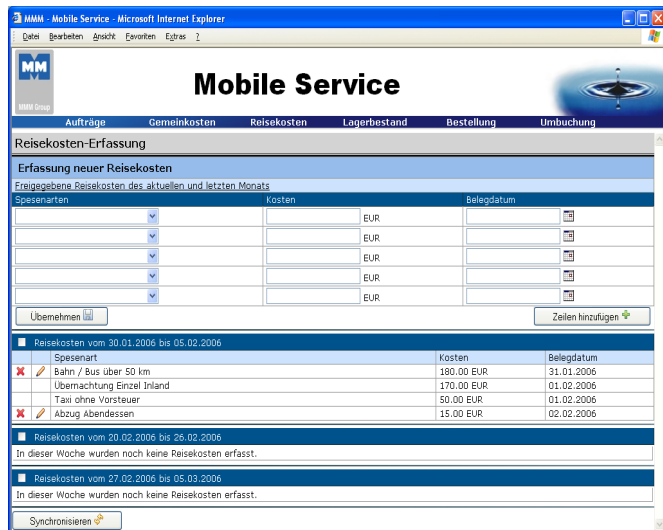
„Zunächst befürchteten wir, dass unsere Kunden den Papierbeleg dem elektronischen Pendant E-Mail / Fax vorziehen würden. Doch ernteten wir schon nach kurzer Zeit viel Lob für diesen innovativen Schritt. Wir hatten damit auch unseren Kunden geholfen. Zeit und administrative Kosten zu sparen!“

Thomas Seiler
IT-Leiter MMM
Münchner Medizin Mechanik GmbH

Barauslagen nun schneller vergütet bekommt und besser im Überblick hat.

Privat geführte Excelsheets über Arbeitszeiten und Barauslagen gehören damit der Vergangenheit an. Das System optimiert ebenso die logistische Versorgung der Techniker vor Ort. Aus dem aktuellen Materialkatalog wählt der Techniker das benötigte Material aus und überspielt anschließend die Daten in SAP, um den Bestellprozess automatisch zu starten. Dies beschleunigt die Versorgung der Techniker und steigert damit die Servicequalität der MMM.

Die Techniker können das Material auch untereinander weitergeben. Die notwendigen Umbuchungen des Lagerbestandes kann der Techniker ebenfalls auf seinem mobilen Gerät erfassen. mobileX-MIP sorgt dann dafür, dass die notwendigen Buchungen in SAP erfolgen.



Erfassung der Reisekosten

Projektrealisierung durch die mobileX AG

Neben der Realisierung der Softwarelösung hat die mobileX AG auch das Training der Techniker durchgeführt und die Dokumentation geliefert. In praxisnahen Workshops in kleinen Gruppen wurde anhand zahlreicher Beispiele die Handhabung der Anwendung geübt. Dabei kamen auch Tipps und Tricks zur Selbsthilfe, zur Hardware und mobiler Datenkommunikation im Allgemeinen nicht zu kurz. Die Akzeptanz der Lösung bei der Technikern war groß – nicht zuletzt deshalb, weil Wünsche und Anregungen jederzeit aufgenommen und realisiert werden konnten.

Erfolgsfaktoren

Der Erfolg des Gesamtprojekts wurde durch verschiedene Faktoren positiv beeinflusst. Zum einen sorgte die Flexibilität der eingesetzten Plattform (mobileX-MIP) für eine kostengünstige Umsetzung individueller Anforderungen. Diese betrafen sowohl kundenspezifisches Customizing (z.B. Sammeltransaktionen) wie auch spezielle funktionale Anforderungen. Darüber hinaus wurde von Anfang an auf die Erarbeitung einer ergonomischen Benutzeroberfläche Wert gelegt. Schließlich trug das harmonische Teamwork zwischen Kunde und Realisierungspartner maßgeblich zum Erfolg des Projekts bei.

Ergebnis ist ein mobiles Werkzeug, das den Techniker bei seiner täglichen Arbeit unterstützt und dem Unternehmen durch ein effizientes Gesamtkonzept hilft, nachhaltig Kosten zu sparen durch:

- ▶ Permanente Versorgung der Techniker mit Aufträgen
- ▶ Entlastung des Backoffice
- ▶ Erhöhung der Datenqualität
- ▶ Optimierte Disposition der Techniker
- ▶ Zeiteinsparungen bei der Erfassung der Serviceberichte
- ▶ Verkürzung der Fakturazeiten

Ausblick

Für die Zukunft ist u.a. geplant, die Serviceberichte als PDF-Dokumente im Dokumentenmanagementsystem von SAP zu archivieren und mit dem Auftrag zu verknüpfen. Dies vervollständigt die Servicehistorie und beschleunigt die Bearbeitung von Kundenanfragen.

Die Einführung der mobilen Plattform mobileX-MIP bei der MMM Münchener Medizin Mechanik GmbH liefert eine wesentliche technische Voraussetzung, um auf künftige funktionale sowie technische Anforderungen schnell und flexibel reagieren zu können.



Tel: 089 / 54 24 33 - 0

E-Mail: Info@mobilexag.de

Web: <http://www.mobilexag.de>