

Einführung eines Field Service Management Systems (FSM)

Projektmotivation

Im Servicebereich von Qlar wurde lange Zeit mit papierbasierten Dokumenten gearbeitet. Techniker führten sämtliche Formulare in Papierform mit sich, um sie vor Ort gemeinsam mit den Kunden auszufüllen. Dies führte häufig zu Problemen wie verlorenen, unleserlichen oder unvollständigen Dokumenten.

Zudem erfolgte die Einsatzplanung durch die Einsatzleiter mittels einer Excel-Tabelle, was zu einer ineffizienten Koordination führte. Besonders in Krankheitsfällen entstanden dadurch hohe Belastungen und Planungsengpässe.

Die Kombination aus fehlenden oder schwer lesbaren Dokumenten, ineffizienten Arbeitsprozessen und unzureichender Kommunikation führte dazu, dass erheblicher zusätzlicher Aufwand in die Nachbearbeitung investiert werden musste, um Aufträge erfolgreich abzuschließen. Dies verursachte unnötige Zeitverluste und beeinträchtigte die Gesamtproduktivität.

Projektziele

Das Projekt hatte mehrere Zielsetzungen. Ein wesentlicher Schwerpunkt lag auf der Einführung eines papierlosen Arbeitsprozesses sowie der Optimierung der Einsatzplanung. Darüber hinaus sollten weitere Potenziale der Digitalisierung ausgeschöpft werden. Ein zentraler Aspekt war dabei die Verknüpfung von Kunden, Aufträgen und Assets zur Erstellung einer umfassenden Historie. Dies ermöglicht den Technikern vor Ort einen besseren Zugriff auf relevante Informationen und erleichtert die Problemlösung. Zusätzlich wurde die Implementierung einer Skills-Matrix angestrebt, um den Disponenten eine gezieltere Zuweisung von Aufträgen an die bestgeeigneten Techniker zu ermöglichen.

Ein weiteres zentrales Ziel war die reibungslose Integration mit dem bestehenden ERP-System. Dies sollte sicherstellen, dass die Daten in beiden Systemen stets synchronisiert und aktuell sind. Alle Kunden sollten automatisch auch im neuen System verfügbar sein, und im FSM erstellte Aufträge sollten mitsamt aller

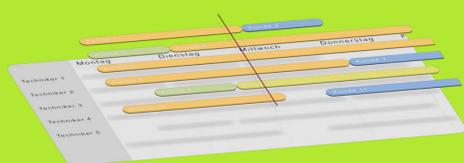
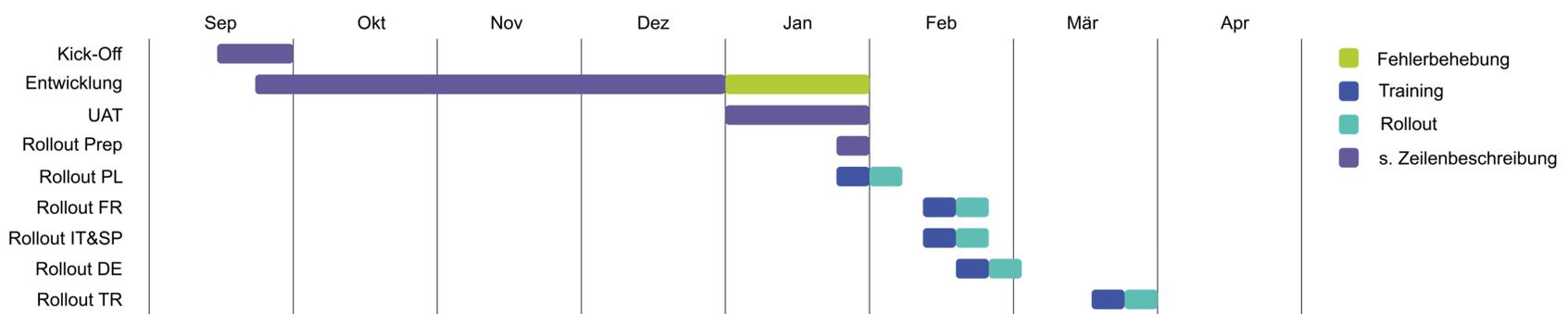
relevanten Informationen direkt in der ERP-Software erfasst werden.

Projektdurchführung

Bevor das eigentliche Projekt starten konnte, musste zunächst ein geeignetes System ausgewählt werden. Anschließend fiel die Entscheidung für ein Unternehmen, das die erforderlichen Anpassungen am neuen System vornehmen sollte.

Parallel dazu wurde ein Team zusammengestellt, das für die Integration der ERP-Schnittstelle verantwortlich war. Zudem wurden Mitarbeitende identifiziert, die später die Prozesse definieren und die notwendigen Daten bereitstellen sollten.

Darüber hinaus wurde ein detaillierter Zeitplan erstellt, der die folgenden Phasen umfasste: Vorbereitung, Entwicklung, User Acceptance Tests sowie mehrere gestaffelte Go-Lives an den verschiedenen Standorten.



Dynamics 365 Field Service

Die Dynamics 365 Field Service-Geschäftsanwendung hilft Organisationen, Service vor Ort an Kundenstandorten bereitzustellen. Die Anwendung kombiniert Workflowautomatisierung, Planungsalgorithmen und Mobilität, um mobilen Arbeitskräften eine erfolgreiche Arbeit zu ermöglichen, wenn sie vor Ort beim Kunden sind, um Probleme zu beheben. ~Microsoft

Meine Aufgaben

- Kommunikation mit externer Firma
- Co-Projektleitung
- Technisches Wissen mit einbringen
- Training in Polen
- Prozesse definieren
- Support
- Planung
- Daten sammeln & aufbereiten
- Problemlösung
- Streitschlichtung
- Recherche

Qlar

Qlar (ehemals Schenck Process) ist ein international führendes Unternehmen mit Sitz in Darmstadt, das nachhaltige und digitale Prozesslösungen für verschiedene Industrien entwickelt. Mit Schwerpunkt auf Wäge-, Dosier- und Fördertechnologien verbessert Qlar die Effizienz von Produktionsprozessen und reduziert Umweltbelastungen. Das Unternehmen setzt auf Innovation und Digitalisierung, um seinen Kunden zukunftsweisende und ressourcenschonende Lösungen zu bieten.

