



BT Industries – Millioneneinsparungen mit M3 mobilen Servicelösungen

Routinearbeiten in der Administration und dem Service haben sich für den Gabelhubwagenhersteller BT Industries bedeutend verringert. Die Kommunikation zwischen der Zentrale und den 1.500 Servicetechnikern innerhalb des Geschäftsbereichs von BT Europe wurde durch die Handheld-Lösung der Lawson M3 Unternehmensanwendung erheblich vereinfacht. Die Servicetechniker führen mit dem System täglich insgesamt 5.000 Serviceaufträge aus, sowohl geplante als auch Notfälle.

Lawson und Intenia

Im April 2006 haben sich Lawson Software und Intenia zum neuen Lawson zusammengeschlossen, einer neuen globalen Kraft im Bereich der Unternehmensanwendungen. In einigen vor dem Zusammenschluss veröffentlichten Dokumenten werden weiterhin die Bezeichnungen „Intenia“, „Intenia Application Suite“ und „Movex“ verwendet.

„Wir werden mit der neuen Handheld-Lösung mindestens 2,5 Millionen Euro pro Jahr einsparen. Für BT bedeutet das Zeit- und Kosteneinsparungen, für die Kunden mehr Betreuungszeit.“

Jonas Tornerefelt, Service Market Manager, BT Europe AB



Die Vorteile

Eine effizientere Administration, eine optimierte Arbeitsumgebung und eine höhere Produktivität in Form von kürzeren Vorlaufzeiten, effizienter Materialkontrolle und optimiertem Cash-Flow sind die Ergebnisse, die BT Industries erreicht hat, nachdem das Unternehmen 1.500 Servicetechniker in Europa mit GSM Handheld-Geräten mit integrierter Lawson M3-Serviceanwendung ausgestattet hat. Früher wurden jährlich 1,2 Millionen Serviceaufträge manuell verwaltet, jetzt werden sie direkt in die Unternehmensanwendung eingegeben. Am Ende des Projektes wird das neue System 2,5 Millionen Euro pro Jahr einsparen. Fehlerquellen und der Papiereinsatz sollen sinken, und so wird die Servicekette weiter stabilisiert. Den Aufträgen werden automatisch die passenden Servicetechniker zugewiesen. Bei Notfällen können die Aufträge auch an andere Techniker weitergeleitet werden. Früher fand die Aufteilung der Serviceaufträge per Telefon statt, was oft viel Zeit in Anspruch nahm und die Bereitstellung kompletter Informationen erschwerte. Ausserdem bestand das zusätzliche Risiko, dass die Kundendienstleitung von BT blockiert war.

Ausgestattet mit einem Handheld erhält ein Techniker jetzt sofort umfassende Informationen über den Gabelhubwagen, die bisherigen Serviceleistungen und die Art des Servicevertrags des Kunden. Der Techniker selbst kann dann wiederum Schritt für Schritt eingeben, welche Arbeiten er erledigt hat. Er kann ausserdem Anweisungen und Prüflisten erhalten, mit deren Hilfe er dokumentieren kann, was getan wurde und was nicht.

Das neue System weist ausserdem automatisch darauf hin, wann der nächste Routineservice oder präventive Wartungsarbeiten anstehen. Das bedeutet, dass Reparaturen und Wartung gleichzeitig durchgeführt werden können, was zu erheblichen Kosteneinsparungen führt. Sobald die Servicearbeiten oder die Reparaturen abgeschlossen sind, bestätigen die Kunden die Arbeiten direkt auf dem Handheld. Die Techniker können über den Handheld ausserdem Ersatzteile bestellen. Mit dieser Lösung hat sich die Papierverwaltung erheblich reduziert.

Die Lösung enthält darüber hinaus eine Funktion zur Erstellung von Rechnungen, die auf den Eingaben des jeweiligen Servicetechnikers in den Handheld basieren. Diese Funktion beschleunigt die Rechnungserstellung und vereinfacht die Verwaltung erheblich.

Dank des neuen Systems gibt es nur selten Engpässe bei Ersatzteilen. Da sich die Zeit für die Berichtserstellung und die Verwendung von Ersatzteilen aus dem Fahrzeuglager sowie die Bestellsituation für Spezialteile bedeutend verkürzt hat, kann BT Ersatzteile schneller auffüllen. Das bedeutet, dass BT seinen Ersatzteilbestand sowohl lokal in den Servicefahrzeugen als auch im zentralen Warenlager reduzieren kann – was wiederum zu einer grösseren Kosteneffizienz führt und das Risiko verringert, dass ein Gabelhubwagen ohne Reparatur stehen bleiben muss.

Das Unternehmen

BT ist der weltweit grösste Hersteller von Gabelhubwagen mit einem globalen Marktanteil von mehr als 20 Prozent. Das Unternehmen beschäftigt 8.000 Mitarbeiter und erwirtschaftet einen Jahresumsatz von rund zwölf Milliarden SEK. BT vertreibt Gabelstapler und Hubwagen für europäische und amerikanische Standards und bietet ein vollständiges Serviceangebot. Die Zahl der Serviceaufträge in Europa liegt bei rund 5.000 pro Tag. Dafür sind etwa 1.500 Ersatzteillieferungen zwischen verschiedenen Lokationen erforderlich. BT verfügt über Fertigungsstätten in Belgien, Italien, Kanada, Schweden und den USA. BT Industries hat mehr als 50 Jahre Erfahrung als Hubwagenhersteller und gehört seit Juni 2000 zur japanischen Toyota Industries Corporation (TICO).

„Wir erwarten, dass sich unsere gesamte Investition innerhalb eines Jahres amortisiert hat. Darüber hinaus erweitern wir unsere Servicepräsenz und werden professioneller wahrgenommen.“

Patrik Carlsson, Infrastructure Manager, BT Industries

Warum Lawson?

BT hat M3 erstmals 1996 installiert und erweitert den Einsatz der umfassenden Unternehmensanwendung in immer mehr Bereiche des Unternehmens. Die Handheld-Lösung heisst Sogeti Service InMotion und wird gemeinsam von Lawson und Sogeti entwickelt – Sogeti, einem Unternehmen der Cap Gemini S. A. Group.

Die Implementierung

BT legte grossen Wert auf die Benutzerfreundlichkeit, so dass das System von den Servicetechnikern positiv aufgenommen wurde. Viele Techniker profitieren dank der Handheld-Lösung nicht nur von einer besseren Arbeitsumgebung, sondern auch von einem optimierten Status in ihrer Arbeit.

BT Industries hat ein einheitliches Tool für alle Servicemitarbeiter erhalten, das benutzerfreundlich ist und die Techniker in ihren alltäglichen Arbeiten unterstützt. Zuerst zog BT tragbare Computer in Betracht, stellte aber fest, dass für diese ein zu hoher Wartungsaufwand erforderlich sein würde. Handhelds sind widerstandsfähiger und kompakter. BT verwendet ein Modell von Intermec, das sich für den industriellen Einsatz eignet, über einen Farbbildschirm verfügt, GSM und GPRS unterstützt und unter dem Betriebssystem PocketPC läuft.

Die Lawson M3-Aussendienstfunktionalität ist für die Verwendung auf einem Handheld vorkonfiguriert. Sogeti hat die Software für die Handhelds entwickelt und gemeinsam mit Lawson an der Integration von M3 gearbeitet.

BT war von Beginn an intensiv und mit zahlreichen Benutzern in das Projekt involviert. Dafür wurde eine Projektgruppe mit Mitgliedern aus drei Ländern gebildet, die sich einstimmig darauf geeignet hat, einen gemeinsamen Serviceprozess zu verwenden. Die erste Freigabe wurde auf Testbasis in diesen drei Ländern implementiert. Vor der Bereitstellung in weiteren elf Märkten waren nur kleine Anpassungen erforderlich.

„Die Integration zwischen Technologien, Prozessen und Menschen ist der Schlüssel zum Erfolg. Die moderne Informationstechnologie und unsere in die mobile Lösung von Sogeti integrierte Unternehmensanwendung sind die Werkzeuge, die diesen Erfolg ermöglichen.“

Andreas Hellström,
Produktmanager für mobile Lösungen,
Lawson Research and Development





Über die Lösung

M3 läuft auf einem IBM System i, das über einen Windows 2000-Server mit den Handhelds der Servicetechniker kommuniziert. Die Techniker können ihre Geräte offline benutzen und synchronisieren in der Regel viermal täglich über eine online-Verbindung. Das Projekt soll im Januar 2004 voll in Betrieb genommen werden, dann werden alle 1.500 Servicetechniker innerhalb von BT in Europa mit den Handhelds arbeiten.

Plattform: IBM System i und Windows 2000 Server sowie Intermec-Handhelds.

LAWSON

Lawson Software Deutschland GmbH

ProACTIV-Platz 3
D-40721 Hilden
Tel +49 2103 89 06 0
Fax +49 2103 89 06 199
info@de.lawson.com

Lawson Software Switzerland AG

PO. Box 3461
Chollerstrasse 23
CH-6303 Zug
Schweiz
Tel. +41 41 748 68 68
Fax +41 41 748 68 48
info@ch.lawson.com

Lawson Software Austria EDV-Beratungs Ges.m.b.H.

Lassallestraße 9b
A-1020 Wien
Österreich
Tel. +43 1 49 103 0
Fax +43 1 49 103 299
info@at.lawson.com

www.lawson.com

„Die Implementierung der mobilen Lösung/Technologie hat für BTs Serviceorganisation in ganz Europa grosse Vorteile. Moderne Informationstechnologie und unsere Lawson M3-Unternehmensanwendung sind wichtige Voraussetzungen für den Erfolg. Der wahre Erfolg liegt aber in der Integration von Technologien, Menschen und Geschäftsprozessen.“

Jonas Tornerefelt, Service Market Manager, BT Europe AB

Über BT Industries AB

BT Industries AB wurde 1947 in Schweden gegründet und ist heute der weltweit führende Anbieter von Gabelhubwagen und damit verbundenen Services. Die BT-Gruppe beschäftigt etwa 8.000 Mitarbeiter und erwirtschaftet einen Jahresumsatz von rund 12 Milliarden SEK. Die Produktion findet in sieben Fertigungsstätten in vier Ländern statt, das Händlernetzwerk arbeitet weltweit. Zu den Kunden von BT zählen hauptsächlich grosse Konsumgüterunternehmen mit hohen Anforderungen an eine effiziente Materialhandhabung. BT Industries ist Teil der Toyota Industries Corporation (TICO).