Field Service Management

Artikel vom **13. September 2018**

Ein zeitnaher, umfassender und lösungsorientierter Service spielt bei Arburg, weltweit tätiger Maschinenhersteller für die Kunststoffverarbeitung, eine wichtige Rolle. Bis Mitte 2016 nutzten die Servicetechniker des Unternehmens in Ländern mit größeren Niederlassungen bei ihren Einsätzen vor Ort bereits eine mobile Lösung. Da diese iOS nicht unterstützte und sehr lange Ladezeiten aufwies, entschied sich der Maschinenhersteller für die weltweite Ablösung bzw. Einführung der plattformübergreifenden Service-App »mobileX-CrossMIP«. Damit können die Servicetechniker ihren Status tagsüber schnell und einfach aktualisieren, ohne ihren Laptop hochzufahren. Für die Erstellung von längeren Dokumenten wie Serviceberichten nutzen sie die mobile Lösung »mobileX-MIP for Field Service« auf ihrem Laptop. Die Disponenten des Unternehmens planen die Inbetriebnahmen, Umbauten und Reparaturen in Form von Tages- und Wochentouren für die Servicetechniker nun in »mobileX-Dispatch«. Hierfür stehen ihnen verschiedene Ansichten in Form von Listen, Gantt-Diagramm oder Karten zur Verfügung. Der Projektstart für die neuen mobilen Lösungen erfolgte Ende September 2016. Die drei genannten Produkte konnten innerhalb eines Jahres in 18 Ländern in Europa, Asien und den USA eingeführt werden und leisten heute einen wesentlichen Beitrag zur weltweiten Verbesserung der Serviceprozesse des Unternehmens. Die Integration in das bestehende SAP CRM Service-System erfolgte über Webservices. »Wir haben uns für die Zusammenarbeit mit mobileX entschieden, weil die mobilen Lösungen dieses Unternehmens unsere Servicetechniker plattformübergreifend unterstützen. Zudem war uns eine schnelle Einführung im Zuge einer länderübergreifenden, durchgehenden Digitalisierung unserer Serviceprozesse wichtig«, erklärt Stephan Reich, Leiter Anwendungsentwicklung IT.

Hersteller aus dieser Kategorie

© 2025 Kuhn Fachverlag