

MITTELSTÄNDISCHER MASCHINENBAUER SETZT APP-ENTWICKLUNG SKALIERBAR & EFFIZIENT UM

Dank zentraler App Entwicklungsplattform kann Hauni Maschinenbau Anforderungen seit 2016 Prozess- und Endgeräteunabhängig umsetzen und ist so auf Jahre hinaus für die stetige Migration Richtung SAP S/4HANA gerüstet



HAUNI MASCHINENBAU

ÜBER DEN KUNDEN

Die Hauni Maschinenbau GmbH ist führender Anbieter von Technologien sowie technischen Services für die internationale Tabakindustrie. Mit rund 4,500 Mitarbeitern an über 20 Standorten ist die Hauni Maschinenbau GmbH weltweit vertreten und stellt hochkonfigurierbare Maschinen und Anlagen her.

MÄRKTE	Global agierend
ANZAHL USER	+1,000 Neptune Software User
SYSTEME & MODULE	SAP CS, HCM, PP, SD
ENDGERÄTE	Windows / Android / iOS – Mix aus verschiedenen Endgeräten
PROJEKTLAUFZEIT	Neptune Software seit 2016 im Einsatz
FUNKTIONSUMFANG	Zeiterfassung, dynamische Checklisten, CS Auftragsinformationen und Rückmeldung

ÜBER NEPTUNE SOFTWARE

Empower IT departments to drive busines results - Neptune Software ist eine führende Low-Code und ABAP basierte Entwicklungsplattform, die die Anwendungsentwicklung in jeder Systemlandschaft und auf jedem Gerät oder Desktop standardisiert. Die Plattform verfolgt eine konsequente Enterprise Mobility- und Digitalisierungs-Strategie in allen Branchen und hat sich damit nachhaltig mit mehr als 550 Kunden etabliert. Die Neptune DX Plattform (DXP) ist von der SAP für ECC und S/4 HANA zertifiziert Mehr Infos unter: www.neptune-software.com

CHALLENGE

Reibungslose Durchführung der Wartungsmaßnahmen

Guter Kundenservice ist unser Aushängeschild!

Als führender Hersteller hochwertiger Maschinen und Anlagen für die Tabakindustrie agiert Hauni Maschinenbau in einem herausfordernden Marktsegment. Neben technischen Innovationen ist ein hervorragender Kundenservice das Hauptdifferenzierungsmerkmal zum Wettbewerb. Nicht nur zur Förderung des Ersatzteilverkaufs, sondern gerade auch um den Mehrwert des Werkskundendienstes gegenüber den internen Instandhaltungsorganisationen herauszustellen.

Die reibungslose Durchführung der Wartungsmaßnahmen und nachgelagerten kaufmännischen Prozesse ist dafür ein Muss. Somit stellt die Bereitstellung aller relevanten Daten am Einsatzort, genauso wie die digitale Rückmeldung der Techniker, eine Kernanforderung an die IT dar, um einen optimalen Kundenservice zu gewährleisten.



Wir haben uns einige Anbieter fertiger mobiler Lösungen für den Kundenservice angesehen. Allerdings waren die laufenden Kosten bei unserer großen Servicemannschaft mit ca. 500 Technikern doch sehr hoch. Dass die interne IT bereits gute Erfahrungen mit der Neptune DX Plattform gesammelt hatte, hat dann den Ausschlag gegeben eine Individualentwicklung nochmal zu überdenken



„Da wir im SAP CS sehr nah am Standard sind, hätten wir den reinen Serviceprozess betreffend auch gut auf Standardsoftware aufsetzen können. Sehr speziell sind bei uns jedoch die umliegenden Systeme und Module. Die Zeiterfassung beispielsweise läuft bei uns sowohl gegen das SAP CS um Leistungen zu fakturieren, wird aber auch im SAP HR für die reine Erfassung der Arbeitszeiten dokumentiert.“, erläutert Herr Hilker weiter, der als Modulberater für das SAP CS maßgeblich im Auswahlprozesse involviert war.

Bei der Umsetzung dieser Anforderungen steht für die Hauni Maschinenbau GmbH natürlich nicht nur die Prozessstabilität hin zum Kunden im Vordergrund, um eine reklamationsfreie Faktura zu sichern. Auch der Komfort für die Techniker stelle eine Kernanforderung an die Applikation für die Rückmeldung dar.

APPROACH

Die App Factory im eigenen Unternehmen

Anforderungen aus Fachbereichen, gewachsene und teils papierbasierte Prozesse durch schlanke und mobil verfügbare Applikationen abzulösen, treten im Rahmen der Digitalisierungsoffensive immer häufiger auf. Um dabei einen unbeherrschbaren technologischen Wildwuchs zu vermeiden, stellt die Ausrichtung auf eine skalierbare und agile Applikationsentwicklung eine zentrale Herausforderung moderner IT-Abteilungen dar.

„Wir haben uns zu Beginn intensiv mit den SAP-Entwicklungswerkzeugen beschäftigt und sogar eine erste SAP Fiori App gebaut. Die Neptune DX Plattform ist auf der architektonischen Seite deutlich schlanker und hat deutlich besser zu unserem intern verfügbaren ABAP Know-How gepasst. Für uns war Neptune Software der ideale Kompromiss zwischen der Nutzung des reinen SAP Standards und eines Ausweichens auf eine proprietäre Front-End Technologie.“, stellt Herr Hütköper, der die App Entwicklung modulübergreifend steuert, fest.

Bei der Umsetzung von Neptune Fiori Apps greift Hauni heute sowohl auf interne Entwicklungsressourcen als auch auf externe Partner zu.

Initial wurde das Hauni Team bei der Entwicklung der ersten Apps durch Partner von Neptune Software aufgegleist. Mit wachsendem Know-How wurden Schritt für Schritt mehr Aufgaben von den internen Entwicklern erledigt. Heute greift die Hauni IT nur bei Spezialanforderungen oder personellen Engpässen auf externe Unterstützung zu.

„Da wir uns in der Web-Entwicklung nur rudimentär auskannten, haben uns die vorgefertigten Front-End Komponenten (Code Snippets) gerade am Anfang sehr geholfen. Heute nutzen wir modulübergreifend über 100 Neptune Fiori Anwendungen und verfügen intern über einen breiten Erfahrungsschatz. Insbesondere der Ausbau unseres Service Centers in Ungarn hat sich bewährt, sodass wir heute flexibel und kosteneffektiv auf neue Anforderungen reagieren können.“, beschreibt Herr Hütköper weiter.

Hatte Hauni sich ursprünglich ausschließlich mit Apps für den Vertrieb und dessen Ausstattung mit iPhones beschäftigt, ist die Strategie mit Neptune Software rückblickend voll aufgegangen. Heute können Anforderungen Prozess- und Endgeräteunabhängig auf Basis einer zentralen Plattform umgesetzt werden.

RESULTS

Auf dem Weg zur Digitalisierung von Service- & Montage-Prozessen

Das übergeordnete Projektziel bildet die Realisierung einer Technical Service Suite, die offline-fähige Apps für den technischen Kundendienst beinhaltet. Dieser finalen Ausbaustufe nähert sich Hauni Schritt für Schritt, durch die Entwicklung einzelner Applikation für Teilprozesse.

„Als erste Anforderung haben wir die Inspektions-App entwickelt – eine Applikation, die die Techniker durch den Inspektionsprozess führt und im Ergebnis den nachgelagerten Angebotsprozess für die Modernisierung von Anlagen beschleunigt. Über die Meldung und den zugeordneten technischen Platz werden über die Stücklisten dynamisch Checklisten aufgebaut, welche teilweise mehr als 900 Positionen beinhalten.“, erläutert Herr Hilker.

Viele Prozesse sind bei Hauni heute in unterschiedlichen Systemen abgebildet oder werden noch auf Papier umgesetzt. Die Digitalisierung der Papierprozesse und die Konsolidierung auf einer Plattform mit zentralem Zugriff für die Techniker und einer durchgängigen User Experience, bilden dabei den gemeinsamen Nenner aller Teilprojekte.



Durch die schrittweise Umsetzung stellt die Hauni IT kontinuierlich eine maximale Deckung mit den Anforderungen des Fachbereichs sicher und kann im Projektverlauf flexibel auf neu auftkommende Anforderungen reagieren.



Nach der Zeiterfassung ist eine Auftragsinformations-App geplant. Hier werden alle auftragsrelevanten Informationen gesammelt. Angefangen bei technischen Zeichnungen, Zufahrtsbeschreibungen oder privaten Informationen wie der Hotelempfehlung. Das Konzept der „One Shift Maintenance“ soll mit einer Dokumentationsliste unterstützen, sodass der Techniker in einer App nachverfolgen kann, welche Tätigkeiten und Einbauten im Rahmen einer Produktionsschicht durchgeführt werden konnten.

FAZIT

Die ambitionierte Strategie, IT-Kompetenzen für die App-Entwicklung intern aufzubauen, hat sich für Hauni nachhaltig bewährt. Heute können komplexe Projektvorhaben, wie die Ausstattung der Servicetechniker mit offlinefähigen Apps, mit dem internen IT-Team realisiert werden. Gleichzeitig ist man durch die enge Verzahnung der Neptune DX Plattform mit dem SAP Fiori Design System auf Jahrzehnte hinaus für die stetige Migration Richtung SAP S/4HANA gerüstet. Damit macht sich Hauni unabhängig von externen Lieferanten und festigt Wettbewerbsvorteile durch eine hohe Individualisierung und Qualität im Serviceprozess.