



Erst digitalisiert, dann automatisiert

Fette Compacting ist Weltmarktführer für Tablettenpressen – und will im Rahmen seiner Digitalisierung papierbasierte Prozesse ersetzen. Allen voran geht hier der technische Außendienst: Anstatt dicker Aktenordner fliegen die 30 Spezialisten jetzt mit Tablets zum Kunden. Denn inzwischen liegen alle Sales- und Maschinendaten jederzeit abrufbar in Microsoft Dynamics 365 Field Service.

„Das Digitalisieren unseres Field Service Managements ist eine Win-Win-Situation: Von den Vorteilen unserer neuen Cloud-Lösung profitieren unsere Kunden ebenso wie unsere Umsätze.“

Kai Gericke, Head of Technical Customer Support, Fette Compacting GmbH



**FETTE
COMPACTING**
be efficient

Customer
Fette Compacting GmbH

Partner
audius GmbH

Products and Services
Dynamics 365 for Customer Service

Industry
Discrete Manufacturing

Organization Size
Medium (50 - 999 employees)

Country
Germany

Mit über 5.000 installierten Anlagen ist das bei Hamburg ansässige Unternehmen Fette Compacting Weltmarktführer für Tablettenpressen in der Pharmaindustrie. Seit 2016 wird das Portfolio für die Tablettenproduktion um Spezialmaschinen für die Kapselbefüllung erweitert. Auch im Bereich der Kapselbefüllung setzt Fette Compacting höchste Effizienzstandards – mit einer Ausbringungsmenge von bis zu 400.000 Kapseln pro Stunde.

Stolze 1,6 Millionen Tabletten produziert die Tablettenpresse FE75 von Fette Compacting – pro Stunde. Die Maschinen von Fette Compacting sind aber nicht nur in der Pharmaindustrie im Einsatz, sondern pressen beispielsweise auch Atemerfrischer in Pastillenform. Das Team des technischen Außendienstes stellt sicher, dass die Anlagen stets Höchstleistungen vollbringen – Effizienz ist das entscheidende Kriterium bei Anschaffung einer solchen Presse – und störungsfrei arbeiten. Zu den Aufgaben des 30-köpfigen Teams gehören neben der teilweise etliche Wochen dauernden Inbetriebnahme auch das Kalibrieren und Instandhal-

ten der Tablettenpressen. Stationiert ist der technische Außendienst am Stammsitz bei Hamburg und bricht jeweils von dort aus zu den Kunden in aller Welt auf.

„Fette Compacting nahm mehr als ein Dutzend Lösungen unter die Lupe. Letztlich entschieden sie sich für die Kombination aus unserer langjährigen Erfahrung im Bereich Field Service und der Microsoft Dynamics 365 Cloud-Lösung.“

Christian Schilling, Head of Sales & Consulting, audius GmbH

Bislang hatten die Techniker dann immer Unmengen an Papier im Gepäck, wie Kai Gericke, Leiter des technischen Außendienstes bei Fette Compacting, weiß: „Sämtliche Unterlagen zum jeweiligen Serviceeinsatz waren nur auf Papier vorhanden, zusammengefasst in umfangreichen Ordnern.“ Das brachte mehrere Einschränkungen mit sich: Zur Unhandlichkeit kam, dass die Kollegen im Backoffice erst nach Rückkehr des Technikers vom teilwei-

se mehrwöchigen Einsatz eventuelle Ersatzteilbestellungen auslösen, Rechnungen schreiben oder Folgeaktivitäten planen konnten.

Außerdem ließ sich auf Basis der Papierdokumente keine Maschinenhistorie erstellen, da Mitarbeiter der zehn internationalen Tochtergesellschaften eigene Papierakten pflegten oder Daten lokal speicherten. „Uns fehlte damit die gemeinsame Datenbasis zum Verbessern der Maschinen“, so Gericke. Die papierbasierten Prozesse verhinderten also ein effektiveres Optimieren der Maschinen und führten somit zu Umsatzeinbußen.

Ein neues CRM soll Abhilfe schaffen

Daher machte sich Kai Gericke auf die Suche nach einer besseren, digitalen Lösung für seinen technischen Außendienst – und wurde nach einem intensiven Auswahlverfahren auch fündig. Christian Schilling, Head of Sales & Consulting beim Microsoft-Partner audius, erinnert sich:



**FETTE
COMPACTING**
be efficient

Customer
Fette Compacting GmbH

Partner
audius GmbH

Products and Services
Dynamics 365 for Customer Service

Industry
Discrete Manufacturing

Organization Size
Medium (50 - 999 employees)

Country
Germany



„Fette Compacting nahm mehr als ein Dutzend Lösungen unter die Lupe. Letztlich entschieden sie sich für die Kombination aus unserer langjährigen Erfahrung im Bereich Field Service und der Microsoft Dynamics 365 Cloud-Lösung.“

Entscheidend waren unter anderem die leichte Anpassbarkeit der Software an die Bedürfnisse des Customer Service Managements (CSM) bei Fette Compacting sowie die zukünftige Erweiterbarkeit. Denn der Maschinenhersteller möchte seinen Kunden später auch Funktionen aus dem Internet der Dinge oder Machine-Learning-Features bieten können. Da die Lösung in der Cloud gehostet wird, ist es ein leichtes, von überall aus auf die in ihr gespeicherten Daten zuzugreifen. Und auch die ständige Verfügbarkeit, sichergestellt durch Microsofts Rechenzentrumsexperten, spricht für Dynamics 365. Außerdem kann die Software natürlich auch als vollwertiges CRM für andere Unternehmensbereiche wie

den Neumaschinenvertrieb, Aftersales oder das Kundenzentrum dienen, sollte dies später gewünscht sein. Zu guter Letzt setzte sich Dynamics 365 auch in Sachen Wirtschaftlichkeit gegen die Mitbewerber durch.

„Auch unsere Spesenabrechnungen sind jetzt viel einfacher. Wir müssen unsere Belege nur noch mit der neuen Anwendung abfotografieren und nach Rückkehr die fertige Abrechnung abzeichnen.“

*Korvin Asmussen, Servicetechniker,
Fette Compacting GmbH*

Dynamics 365 ist die erste jemals bei Fette Compacting eingesetzte Software, die vollständig in der Cloud läuft. Auf dem Weg dorthin galt es, einige Hürden zu nehmen, unter anderem auf Ebene der Geschäftsführung und des Datenschutzes.

Audius konnte die Bedenken aber rasch ausräumen, da Microsoft sicherstellt, dass die vertraulichen Daten der Fette-Kunden die Rechenzentren in der EU nicht verlassen.

Arbeiten an jedem Ort möglich

In der ersten Projektphase digitalisierten die Berater von audius Prozesse und automatisierten einige davon. So erlaubt das Koppeln der neuen Lösung an das vorhandene SAP-System beispielsweise, dass Techniker von unterwegs aus den Abrechnungsprozess einleiten können. Die Kollegen im Backoffice müssen also nicht auf die Rückkehr des Technikers warten, sondern können dem Kunden sofort Angebote für eventuell benötigte Ersatzteile zukommen lassen – die der Techniker dann auch gleich einbauen kann, ohne hierfür noch einmal anreisen zu müssen. Kunden profitieren somit von einer höheren Verfügbarkeit ihrer wichtigen Maschinen.



**FETTE
COMPACTING**
be efficient

Customer
Fette Compacting GmbH

Partner
audius GmbH

Products and Services
Dynamics 365 for Customer Service

Industry
Discrete Manufacturing

Organization Size
Medium (50 - 999 employees)

Country
Germany

Mehr Einblick, schnellere Reaktionen, mehr Umsatz

Außerdem sind auch die Zeiten vorbei, in denen die Techniker ohne vorherigen Einblick in die Maschinenhistorie an den Einsatzort reisen mussten. Jetzt können sich die Experten alle Informationen über die letzten Einsätze beim Kunden und die verbauten Ersatzteile auch offline auf ihren Smartphones oder Tablets anschauen und dann vor Ort direkt loslegen.

„Auch unsere Spesenabrechnungen sind jetzt viel einfacher“, sagt Korvin Asmussen, Servicetechniker bei Fette Compacting. „Wir müssen unsere Belege nur noch mit der neuen Anwendung abfotografieren und nach Rückkehr die fertige Abrechnung abzeichnen“, ergänzt der Techniker. Möglich wurde die hohe Praxistauglichkeit, da audius den Verantwortlichen bei Fette während der Anpassungsphase alle zwei Wochen einen Schulterblick ermöglichte. Test-User konnten dafür sorgen, dass die Anwendung so nutzerfreundlich wie möglich ausfällt.

Dank Dynamics 365 kann Fette Compacting also erheblich schneller reagieren: Techniker informieren anderen Abteilungen wie die Service-Koordination, die Konstruktionsfachleute oder die Software-Entwicklung direkt von der mobilen Anwendung aus mit den notwendigen Infos über die nächsten Schritte.

„Aufgrund der positiven Rückmeldungen der Anwender am Stammsitz wollen wir die Lösung im nächsten Schritt auch allen internationalen Tochtergesellschaften zur Verfügung stellen – und damit die Grundlage für die bislang fehlende gemeinsame Datenbasis schaffen.“

Kai Gericke, Head of Technical Customer Support, Fette Compacting GmbH

Die Kollegen sehen dank Kommentarfunktion sofort, welche Aktionen noch ausstehen oder ob die Abrechnung angestoßen werden kann.

Letzteres passiert dank der Kopplung der neuen Software an das vorhandene SAP-System von Fette Compacting künftig weitgehend automatisch.

Aufgrund der positiven Rückmeldungen der Anwender am Stammsitz „wollen wir die die Lösung im nächsten Schritt auch allen internationalen Tochtergesellschaften zur Verfügung stellen – und damit die Grundlage für die bislang fehlende gemeinsame Datenbasis schaffen“, sagt Kai Gericke.

Möglich wären auf Basis der vorhandenen Technik später auch Angebote rund um die vorausschauende Wartung (Predictive Maintenance). Die hierfür notwendigen Maschinendaten ließen sich über die Funktionen zum Internet der Dinge, die Microsoft Azure bereitstellt, direkt aus den Maschinen auslesen. Sollten die Kunden des Maschinenbauers eine solche Funktion wünschen, würden sie von noch niedrigeren Stillstandzeiten profitieren.



**FETTE
COMPACTING**
be efficient

Customer
Fette Compacting GmbH

Partner
audius GmbH

Products and Services
Dynamics 365 for Customer Service

Industry
Discrete Manufacturing

Organization Size
Medium (50 - 999 employees)

Country
Germany