



# SAP Field Service Management

Success Case : **KNORR-BREMSE**

11.02.2025



**KNORR-BREMSE**

## ÜBER DEN KUDNEN:

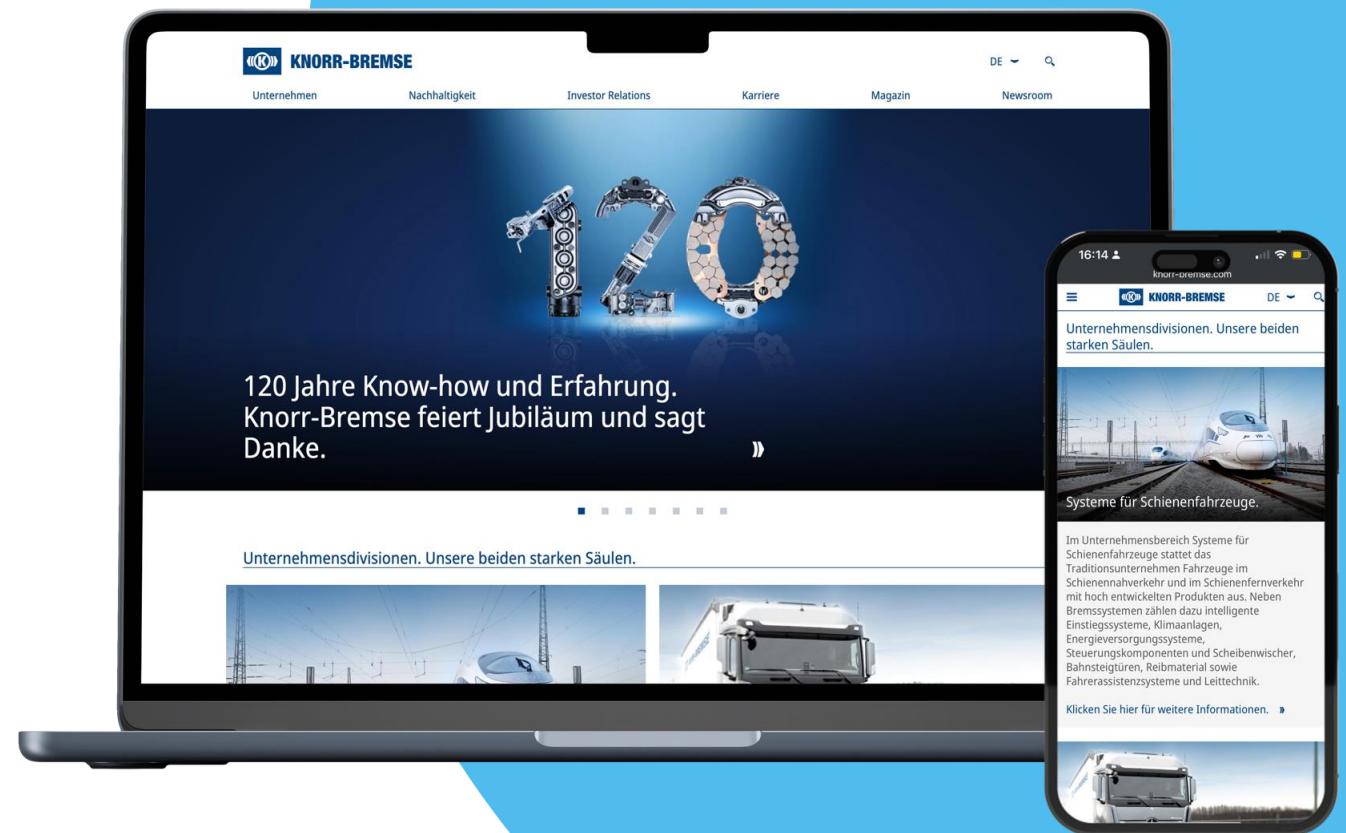
Knorr-Bremse verfolgt seit fast 120 Jahren eine Mission: Mobilität auf Straße und Schiene sicher, nachhaltig und umweltfreundlich zu gestalten.

Heute ist der Knorr-Bremse Konzern mit Sitz in München der weltweit führende Hersteller von Bremsystemen und ein führender Anbieter von sicherheitskritischen Subsystemen für Schienen- und Nutzfahrzeuge.

## HERAUSFORDERUNG:

Knorr-Bremse hatte früher mehrere Herausforderungen im Außendienst: Das Wachstum der Außendiensttechniker war spürbar, jedoch waren die verwendeten Werkzeuge nicht mehr ausreichend.

Auch die Verwaltung der Außendienstaufträge und die Erfassung von Kundenbeschwerden erfolgten uneinheitlich. Zudem wurden Daten in verschiedenen Systemen verfolgt, ohne eine zentrale Datenbank für Kunden- und Systeminformationen, was die Effizienz und Übersichtlichkeit stark einschränkte.





**KNORR-BREMSE**

## **UNSER ANSATZ:**

VASS entwickelte eine Lösung für Servicetechniker im Außendienst, einschließlich einer mobilen Anwendung.

Ziel war es, einen einheitlichen Prozess zu schaffen, der die Effizienz steigerte und **mehr Transparenz in die Serviceaktivitäten** brachte. Durch optimierte Abläufe wurde die Nutzung von Papierdokumentation reduziert und die **Motivation der Techniker erhöht**.

Zudem unterstützte die Lösung die Erfassung von Felddaten zur Produktverbesserung und zur Nachverfolgung von Qualitätsproblemen. Ergänzend wurden **Checklisten** bereitgestellt, um **die Arbeitssicherheit** am Einsatzort zu gewährleisten.

## **ERFOLGSFAKTOREN:**

**Detaillierte Planung:** Eine präzise Projektstrategie und enge Abstimmung zwischen VASS und Knorr-Bremse sorgten für eine reibungslose Umsetzung und maximale Effizienz.

**Effiziente Implementierung:** Dank der tiefgehenden Erfahrung von VASS im SAP Field Service Management konnte das Projekt termingerecht und in hoher Qualität realisiert werden.

**Nahelose Integration:** Die enge Verzahnung mit dem bestehenden SAP-ERP-System ermöglichte eine harmonisierte Prozesslandschaft und erhöhte Transparenz.

**Kontinuierlicher Support:** Auch nach der Implementierung stellte VASS eine nachhaltige Betreuung sicher, um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten. Diese Faktoren trugen maßgeblich zum Erfolg des Projekts bei und stärkten die Zusammenarbeit zwischen Knorr-Bremse, SAP und VASS.



## **ERGEBNIS:**

Die Lösung bietet eine globale Field Service Management- und Arbeitsprozesslösung, die alle relevanten Geschäftsaktivitäten des Field Service abdeckt.

Die Prozesse werden durch eine IT-Lösung unterstützt, die vollständig in das SAP-ERP-System von Knorr-Bremse integriert ist und den mobilen Zugriff der Außendienstmitarbeiter ermöglicht.

Die Prozesslösung beinhaltet die Erfassung von Feld- und Qualitätsdaten durch den Außendienst und deren Übertragung in das SAP ERP System.



## **VASS & SAP ZUSAMMENARBEIT:**

Die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen **VASS und SAP** basierte auf gegenseitigem Vertrauen und der umfangreichen Erfahrung von VASS. Mit einer starken Erfolgsbilanz im **SAP Field Service Management**, **tiefem SAP ERP-Know-how** und umfangreicher Erfahrung in internationalen Field-Service-Management-Projekten trug VASS entscheidend zur erfolgreichen Umsetzung bei.



## **EINGESETZTE TECHNOLOGIEN:**



SAP Field Service Management integriert mit SAP ERP (ECC)



# Wir machen digitale Transformation. Einfach.

Wir nehmen die Komplexität aus der Digitalisierung:  
Unser globales Expertenteam macht ihren digitalen  
Fortschritt messbar; mit fundierter Fachkenntnis  
werden Ihre Treiber der Transformation identifiziert  
und gemeinsam umgesetzt und skaliert.





# Claus-Jürgen Kromm

Senior Strategy Consultant

M: +49 172 6164957

E: Claus-Juergen.Kromm@vasscompany.com

[www.vasscompany.com](http://www.vasscompany.com)



company/vass



VASS\_Company



@VASS\_Company



vass\_company



VASS