

# Miba AG

## Field Service Management

Effiziente Auftragsplanung und Austausch mit der Produktion

Bernhard Kontschieder



# Agenda

Analyse IH Prozesse

Anforderungen

Umsetzung

Digitalisierter Workflow

Was bringt die Zukunft

Lessons Learned



# About Me



Bernhard Kotschieder

37 Jahre

2002 Start der Lehre zum Betriebselektriker bei der Miba Sinter

2019 SAP Key User PM Modul und Ersatzteilverantwortlicher

2022 SAP PM Consultant und Projekt Verantwortlicher FSM

2023 Product Owner EHS, Quality and Maintenance

# Global presence

producing local-to-local

**AMERICAS**  
9 PRODUCTION SITES  
1,300 EMPLOYEES

**EUROPE**  
15 PRODUCTION SITES  
4,900 EMPLOYEES

**ASIA**  
6 PRODUCTION SITES  
1,400 EMPLOYEES

**WORLDWIDE**  
30 PRODUCTION SITES  
7,600 EMPLOYEES

-  Miba Sinter Group
-  Miba Bearing Group
-  Miba Friction Group
-  Miba Power Electronics Group
-  Strategic Unit Coating
-  Strategic Unit Miba Automation Systems
-  Strategic Unit eMobility

# Ausgangssituation IH Prozess vor FSM

KW 05/2023

Dienstag, 4. Jänner 2022 14:20

Mo 30.01.2023

- Mechanik**
  - D500/3 UK abdichten+ Ventile tauschen
  - IndexV100 Verpacken
  - D500/4 Pulverzuführung umbauen
  - BSO10 Umbau Keramikbürste
  - UPP2 Linie umstellen + VI (KW5+6)
  - SAK6 Band wechseln + Muffel reinigen
  - D500/1 Servoventil abdichten erl.
  - D250/4 Adaptorklemmung undicht
  - BSO7 Walzen Auslauf einstellen erl.
  - Supfina2 Futter1 spannen D.O.
  - Rollex5 Hydraulisch spannen D.O. Erl.
  - D250/5 Pulverschlauchverstellung defekt
  - Frey250 Roboter Störung
  - BSO8 Ofenkamm tauschen
  - L500/4 OK fährt langsam
- Elektrotechnik**
  - BST4, FU Transportband
  - SAK12 Auto, kein Strom, erl.
  - Supfina 2, Sensor def. - erl. , Spannvorrichtung in Arbeit
  - L500-3, entriegeln, erl.
  - L400-3, CPU tauschen

**Aufträge und Vorgänge ändern: Liste Aufträge und Vorgänge**

Objekt	Auftrag	Bezeichnung technisches Objekt	Kurztext Vorgang	Erkdatstarttermin	Erkdatendtermin	IstAnz	IstGesKos	PersNr	Arb.
110025144	0500	Kalibrotrockner Züßbar	HALBJÄHRLICHE WARTUNG	06.03.2023	05.04.2023	0	0,00	0	0
110025145	9141	Wesco-Keller	HALBJÄHRLICHE WARTUNG	06.03.2023	05.05.2023	0	0,00	0	0
110025146	9141	Wesco-Keller	4-WÖCHIGE WARTUNG	06.03.2023	05.05.2023	0	0,00	0	0
110025148	3507	Niederberger-1	JÄHRLICHE WARTUNG ET	06.03.2023	05.05.2023	0	0,00	0	0
110025148	3507	Niederberger-1	JÄHRLICHE WARTUNG	06.03.2023	05.05.2023	0	0,00	0	0
110025148	3507	Niederberger-1	HALBJÄHRLICHE WARTUNG	06.03.2023	05.05.2023	0	0,00	0	0
110025149	7704	Wendestation Niederberger-1	HALBJÄHRLICHE WARTUNG	06.03.2023	05.04.2023	0	0,00	0	0
110025150	7717	Wendestation Niederberger-1	HALBJÄHRLICHE WARTUNG	06.03.2023	05.04.2023	0	0,00	0	0
110025151	7573	Wurfel Niederberger-1	HALBJÄHRLICHE WARTUNG	06.03.2023	05.05.2023	0	0,00	0	0
110025152	3507	Niederberger-1	JÄHRLICHE WARTUNG ET	06.03.2023	05.05.2023	0	0,00	0	0
110025153	7573	Wurfel Niederberger-1	JÄHRLICHE WARTUNG ET	06.03.2023	05.05.2023	0	0,00	0	0
110025155	3154	Rollex-5	HALBJÄHRLICHE WARTUNG	06.03.2023	05.05.2023	0	0,00	0	0
110025155	3154	Rollex-5	JÄHRLICHE WARTUNG	06.03.2023	05.05.2023	0	0,00	0	0
110025155	3154	Rollex-5	12-WÖCHIGE WARTUNG	06.03.2023	05.05.2023	0	0,00	0	0
110025156	3154	Rollex-5	JÄHRLICHE WARTUNG ET	06.03.2023	05.05.2023	0	0,00	0	0
110025157	2603	Anlassofen-2	Zweimonatliche Wartung	06.03.2023	20.03.2023	0	0,00	0	0
110025158	2320	BSO-9	3-MONATIGE WARTUNG ET	06.03.2023	27.03.2023	0	0,00	0	0
110025159	2320	BSO-9	3-MONATIGE WARTUNG CO u. Taupunkt	06.03.2023	27.03.2023	0	0,00	0	0
110025161	0819	Lüftung Labor	3-monatliche Wartung	06.03.2023	27.03.2023	0	0,00	0	0
110025165	0213	Notstromaggregat	Jährliche Wartung Notstromaggregat	06.03.2023	05.05.2023	0	0,00	0	0
110025171	7612-61	Hubmobil Montage Bloksma	Jährliche Wartung	06.03.2023	05.05.2023	0	0,00	0	0

**Miba Sinter Austria GmbH**  
**IH-Auftrag** 1100250616  
 Techn. Platz  
 Equipm. Inventar Nr. 1729 0500-4  
 Kostenstelle 1729 0500-4  
 V-Planungsgruppe  
 V-Arbeitsplatz

**Arbeitsanweisungen/Memos**  
 Vorgang 0010  
 Arbeitsplatz 110 / 3010  
 Datum: 23.02.2023

**Überwachung Regelmäßig:**  
 Druckanzeigen u. Druckschalter mit Hydro- Technik bei gekennzeichneten Messpunkten messen!  
 Temperaturanzeigen mit dem ORP-Temperaturmessfühler an den Messpunkten messen!  
 Toleranz für Druckwert: +/- 1% / Normwert  
 Toleranz für Temperaturwerte: +/- 0,5 °C

**Speicher prüfen:**  
 Silospeicher 10 Liter P=55 bar  
 Silospeicher auf Beschädigung und Lager beim Schwenken prüfen.

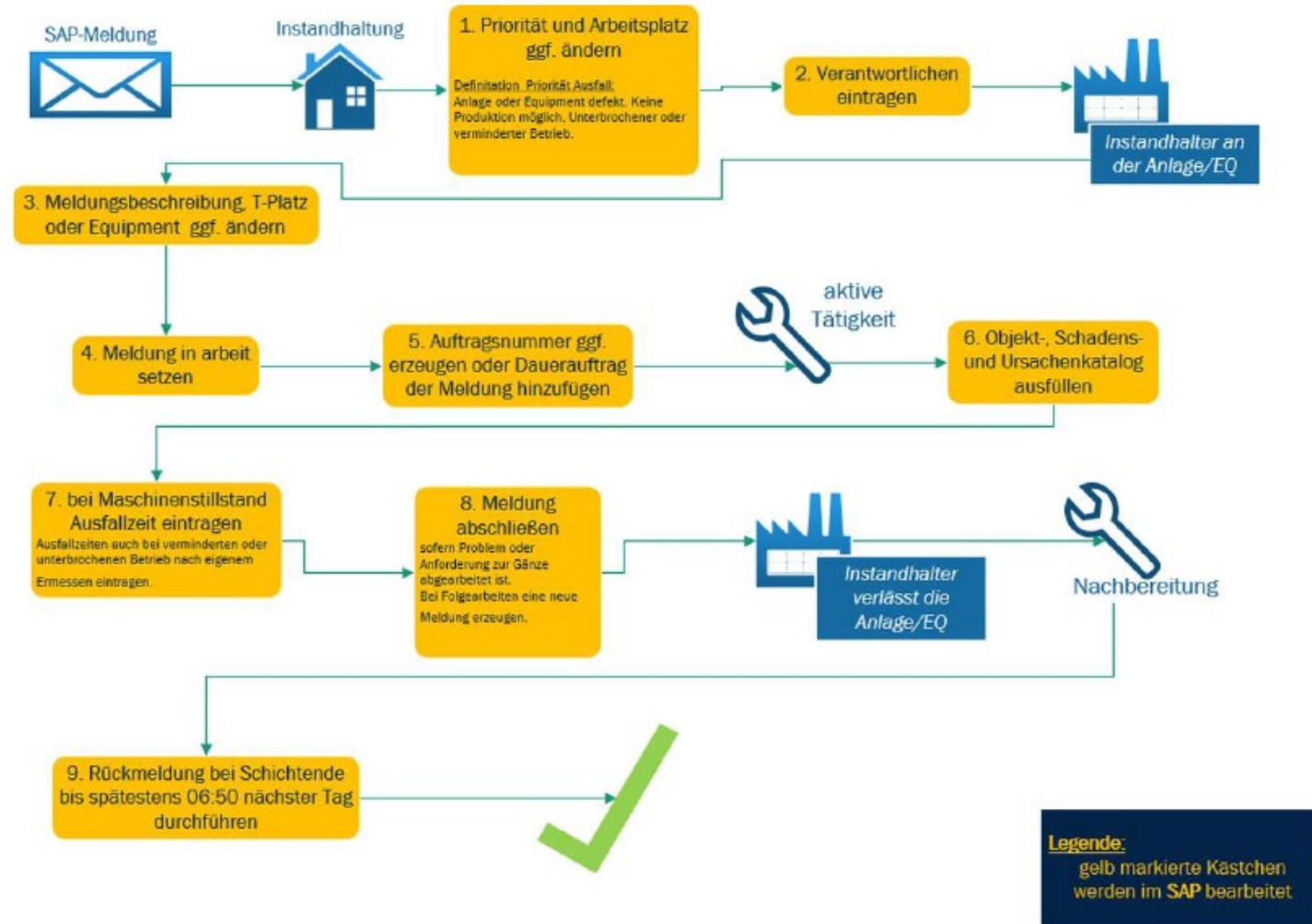
**Maschine gesamt:**  
 Allgemeinzustand, Rollen und Schutzvorrichtungen prüfen.

**Maschine schälen:**  
 6x Schälerrüffel beim Füllvorgang prüfen.  
 2x Schälerrüffel beim Entnahmedreher prüfen.  
 1x Schälerrüffel beim Entnahmedreher prüfen.  
 1x Schälerrüffel bei der Vertriebsabteilung prüfen.  
 Siebe und Ventile beim Schälerrüffel prüfen.

**Material**



# Ausgangssituation IH Prozess vor FSM



## Planungs Übersicht

- Plantafel
- Aufträge und Techniker
- Automatisches Verplanen von Aufträgen

## Datenaufzeichnung

- Erstellen von Checklisten
- Fotos als Anhang

## Transparenz

- Kommunikation
- Zusammenarbeit mit der Produktion

## Globales Tool

- Globale Nutzung
- Unabhängigkeit der verschiedenen Standorte
- Release Upgrades

## Mobile Arbeitsweise

- Das Tool muss offline funktionieren
- Maschinen Historie

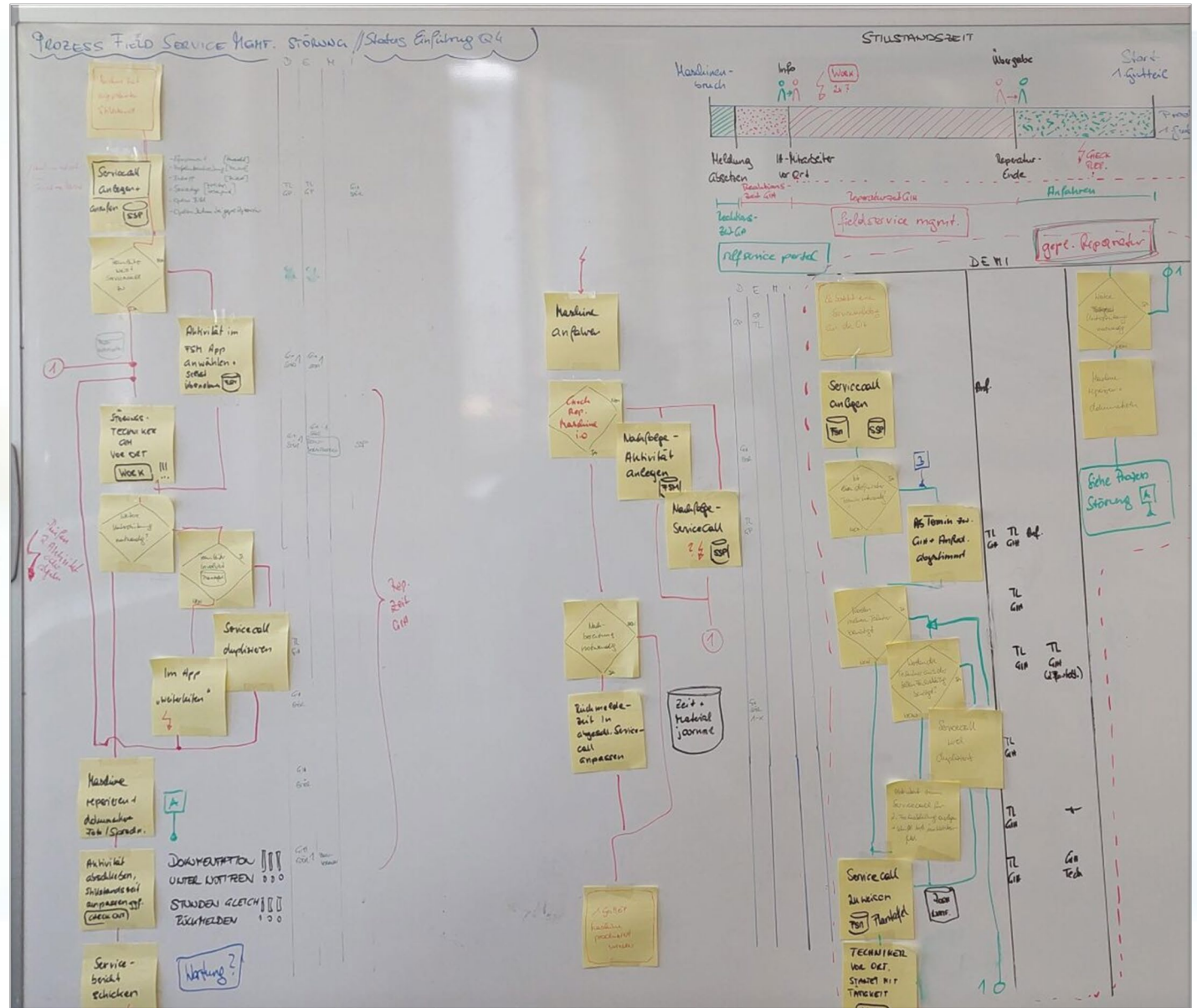
## Reporting

- Stillstands Zeit
- MTTR



# Workflow

- Festlegung der Arbeitsweise mit SAP Fieldservice Management
- Workshop zur Definition des Worklow's
  - Reparatur
  - Geplante Tätigkeiten
  - Mobile Abarbeitung





## GO LIVE





# Reparatur Prozess mit dem FSM Self Service Portal



Störung



Service Call

- Anlage des Service Calls durch den Produktionsmitarbeiter
  - Über lokalen Rechner oder Smart Phone
  - Unterstützung durch eine geführte Chat Funktion
  - Sicherstellung aller notwendigen Informationen



# Geplante Tätigkeiten mit der FSM Plantafel

Innovation in Motion



The screenshot shows the SAP FSM Plantafel interface. On the left, a list of technicians is visible, including Anna Bumberger, Bernhard Kotschieder, Daniel Streicher, Martin Bollkammer, Thomas Amesbauer, and Walter Baumgartner. The main area is a Gantt chart for the week of August 25, 2023. A task 'Störung Mörnung' is assigned to Daniel Streicher on August 26th. Below the chart is a table of service calls.

Serviceabrufcode	Betreff des Serviceabrufs	Frühester Start der A...	Problemtyp	Typ	Betreff der Aktivität	SA-Equipmentsite	Zuständige SA-Person	Notizen (für den Tec...	Ansprechar
1100231039	7150 jährl. Ölwanne / Ölvec...	29.06.2023 00:00	Wartung	vorbeugende Instandhaltung (Wartung)	Ölwanne oder Ölvec...	[1] 7150 Grobmesmaschine MIBA ()			
1100231037	5337 jährl. Ölwanne / Ölvec...	29.06.2023 00:00	Wartung	vorbeugende Instandhaltung (Wartung)	Ölwanne oder Ölvec...	[1] 5337 Feinbohrmaschine MAS ()			
1100231036	5331 jährl. Ölwanne / Ölvec...	29.06.2023 00:00	Wartung	vorbeugende Instandhaltung (Wartung)	Ölwanne oder Ölvec...	[1] 5331 Feinbohrmaschine MIBA ()			
1100231033	3720 jährl. Ölwanne / Ölvec...	29.06.2023 00:00	Wartung	vorbeugende Instandhaltung (Wartung)	Ölwanne oder Ölvec...	[1] 802930 3720 Einrollmaschine DAVI ()			
1100231034	4319 jährl. Ölwanne / Ölvec...	24.08.2023 00:00	Wartung	vorbeugende Instandhaltung (Wartung)	Ölwanne oder Ölvec...	[1] 2000-14-119 4319 Werkzeugschleifmaschine W...			
1100231034	4319 jährl. Ölwanne / Ölvec...	24.08.2023 00:00	Wartung	vorbeugende Instandhaltung (Wartung)	Ölwanne oder Ölvec...	[1] 2000-14-119 4319 Werkzeugschleifmaschine W...			
1100231032	2121 jährl. Ölwanne / Ölvec...	29.06.2023 00:00	Wartung	vorbeugende Instandhaltung (Wartung)	Ölwanne oder Ölvec...	[1] null ()			
1100231031	1309 jährl. Ölwanne / Ölvec...	29.06.2023 00:00	Wartung	vorbeugende Instandhaltung (Wartung)	Ölwanne oder Ölvec...	[1] 1309 Nasennut-Fräsmasch. MBA ()			
1100231030	1223 jährl. Ölwanne / Ölvec...	29.06.2023 00:00	Wartung	vorbeugende Instandhaltung (Wartung)	Ölwanne oder Ölvec...	[1] 1223 Fräsmaschine Chiron ()			

## Teamleiter Tool für die Planung der Aktivitäten

The screenshot shows the SAP Teamleiter Tool interface for a service call. The call details are as follows:

- Serviceabruf 1200124583 / Aktivität 0000003635
- Störung Hydraulik Druck
- Kunde: Miba
- Code: 50080
- Ansprechpartner: -
- Status: Freigegeben

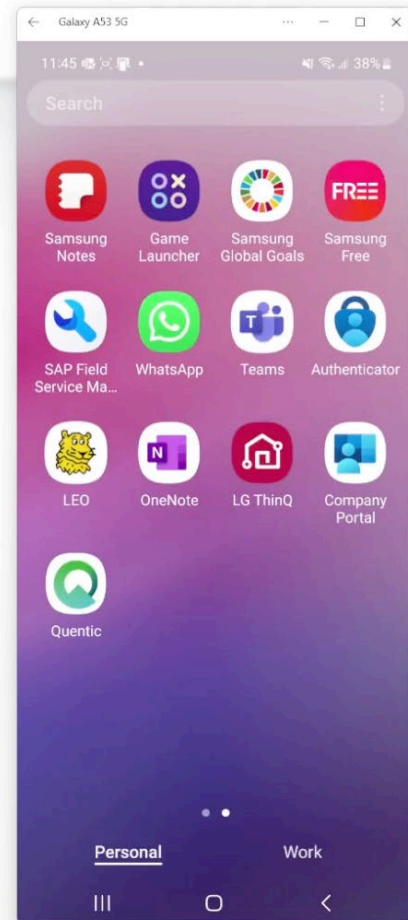
The interface includes tabs for 'Allgemeine Informationen', 'Qualifikationen', 'Reservierte Materialien', 'Smartforms', 'Anhänge', and 'Journal'. The 'Allgemeine Informationen' tab is active, showing details and equipment information.

Allgemeine Informationen	
<b>Details</b>	<b>Equipment</b>
Betreff: Störung Hydraulik Druck	Name: 0355 Dreh- Fräszentrum Emco
Signalwort: -	Serienr.: -
	Herstellernr.: H1019020962
<b>Verteilung</b>	
Geplantes Startdatum: 25.08.2023 07:55	Geplantes Enddatum: 25.08.2023 09:55
Geplante Dauer: 2 Stunden	Fälligkeitsdatum: 25.08.2023 09:55
Geschätzte Dauer: -	Angelegt: 25.08.2023 07:57



# Mobile Komponente

## Field Service Management APP



- Mobiler Zugriff auf relevante Informationen zu Wartungsaufträgen, Geräten und Ersatzteilen
- Unterstützen Sie Ihre Techniker mit mobilen Checklisten
- Reibungsloser Informationsfluss indem Sie Zeit, Material und Kosten auf den mobilen Geräten erfassen

Auswertung der Stillstands Zeiten

Maintenance Dashboard

Go Live an diversen Standorten

Ausbildung FSM Key User

Ersatzteil Management integrieren

Smartforms für Wartungen

Stammdaten bereinigen



Digitalisierung gelingt nur, wenn der Mensch im Mittelpunkt steht!



# TECHNOLOGIES FOR A CLEANER PLANET



Bernhard Kontschieder  
AG IT Product Owner  
EHS & Quality & Maintenance

Miba AG  
Dr.-Mitterbauer-Str. 3; A-4663 Laakirchen, Austria  
T +43/7614/6541-3341  
M +43/664/88578696  
[www.miba.com](http://www.miba.com)  
[Bernhard.Kontschieder@miba.com](mailto:Bernhard.Kontschieder@miba.com)

