

Erfahrungsbericht Next Generation Mobile - Digitaler Service dank SAP Mobile

- **Siemens Healthineers**
- **Projekt „Next Generation Mobile“**
- **Prozess**
- **Technologie**
- **Live Demonstration**
- **Erfahrungen**

- **Siemens Healthineers**
- Projekt „Next Generation Mobile“
- Prozess
- Technologie
- Live Demonstration
- Erfahrungen

- Weltmarktführer Medizintechnik
- In 73 Länder direkt vertreten
- >13 Mrd. € Umsatz
- >45.000 Mitarbeiter
- >1.400 Patente in 2015
- >200.000 Patienten pro Stunde
- >1 Mrd. € Forschung und Entwicklung



- Siemens Healthineers
- **Projekt „Next Generation Mobile“**
- Prozess
- Technologie
- Live Demonstration
- Erfahrungen

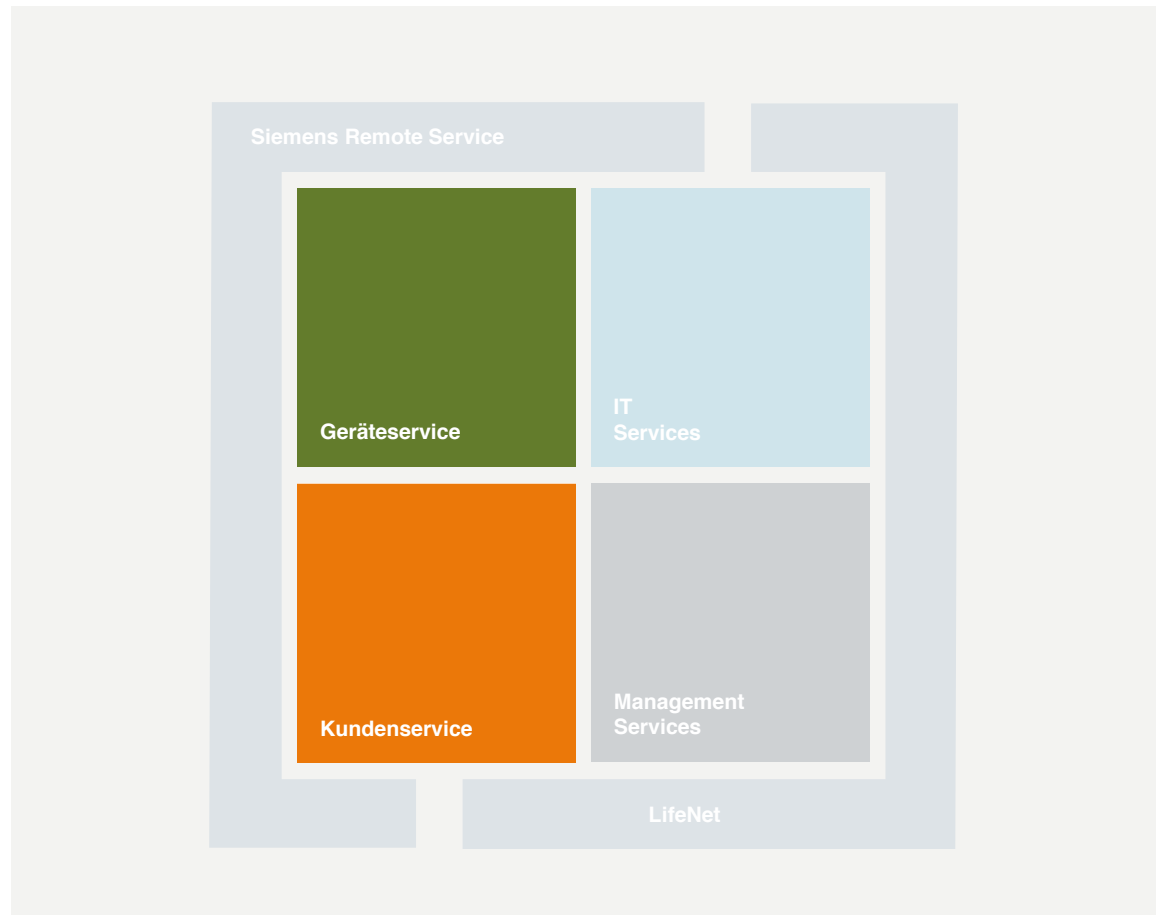
Next Generation Mobile (NGM) befähigt die Mitarbeiter Service beim Kunden zu erbringen



„Customer Service Engineers“ (CSEs)
nutzen die Lösung um Service an den
Geräten zu erbringen



„Application Specialists“
nutzen die Lösung um das
Kundenpersonal zu schulen



Hauptgrund für das Projekt: Wartungsende für die bestehenden Lösungen

Wartungsende

- Endgerät ES400 ab 09/2017
- Betriebssystem von Microsoft OS ab 2019
- Veralterte Endgeräte sind weltweit im Einsatz

Externe und interne Gründe

- Flexibilität auf Marktanforderungen flexible und kostenschnellen reagieren zu können

Bestandslösung

- Zwei Lieferanten
- Unterschiedliche Technologien
- Lösung abhängig vom Betriebssystem und dem Endgerät

NGM:

Global Mobile Standard

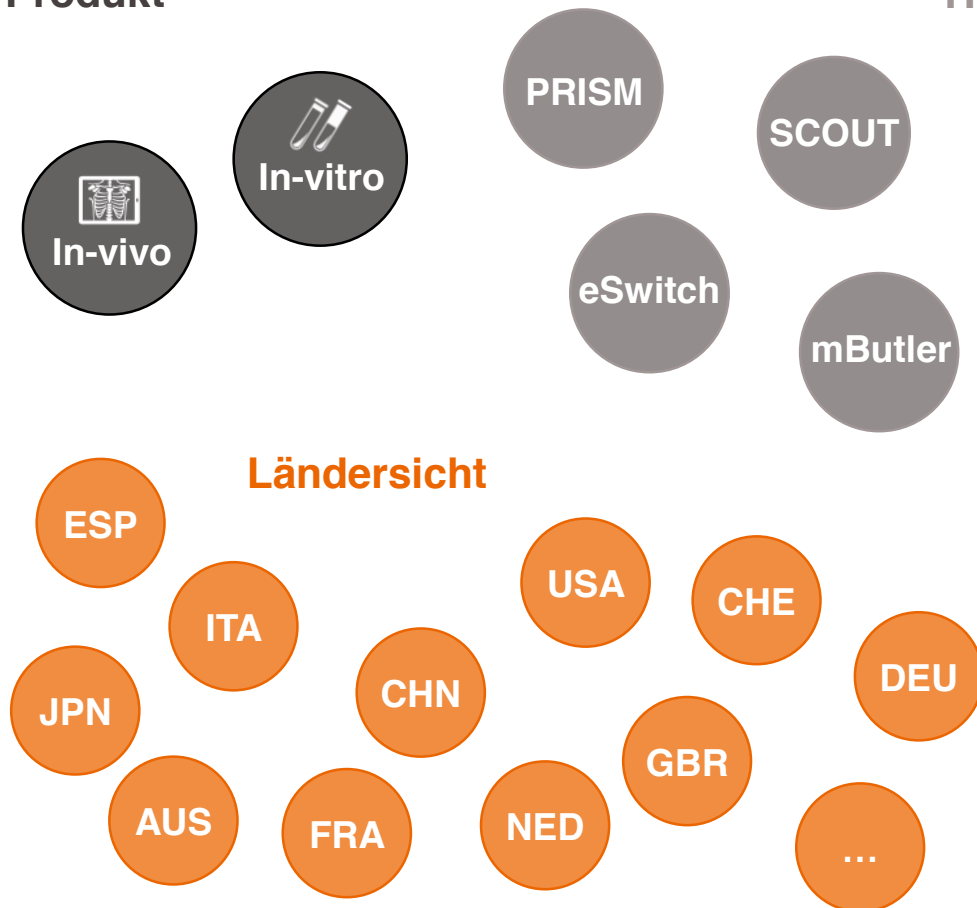


zu reduzierten Betriebskosten

NGM liefert DIE weltweite mobile Unternehmensplattform für alle Länder

Produkt

IT



Einheitliche...

- ... standardisierte Prozesse
- ... weltweite Lösung für alle Healthineers Produkte und Länder
- ... innovative Plattform

Global, Mobile, Standard – zu reduzierten Betriebskosten

Situation beim Projektstart

Wartungsende

- Endgerät ES400 ab 09/2017
- Betriebssystem von Microsoft OS ab 2019
- Veraltete Endgeräte sind weltweit im Einsatz

Bestandslösung

- Zwei Lieferanten
- Unterschiedliche Technologien
- Lösung abhängig vom Betriebssystem und dem Endgerät

Vorgehen und Projektinhalt

Technologie

- NGM baut auf offenen Standardkomponenten auf (SAP Mobile Platform aus der AWS Cloud, HTML5)
- NGM ist auf iOS und Windows 10 verfügbar
- Mehrere SAP Backendsysteme

Rollout

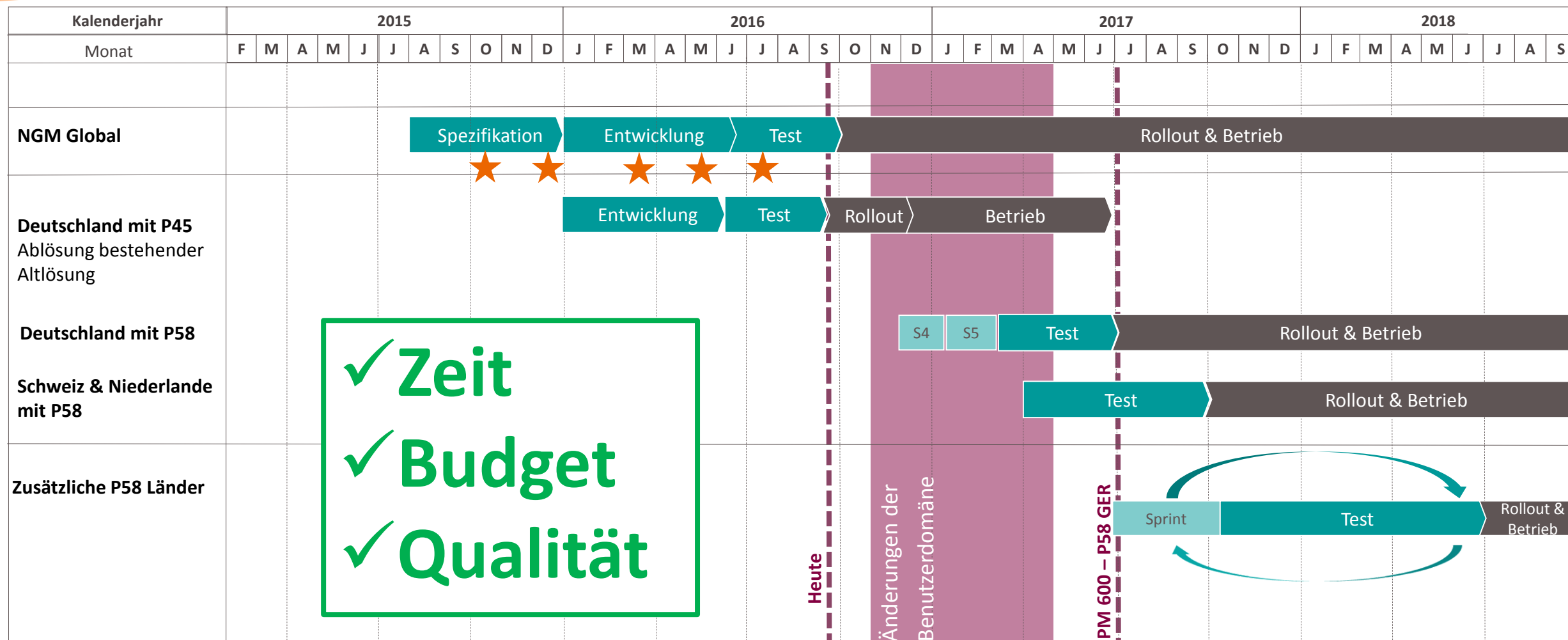
- Start mit dem deutschen P45 SAP System
- Mobile Lösung für globales P58 SAP System

Ziel

Globalisierung

- Mobile Lösung für die Mitarbeiter von "CSE" und "AS" basierend auf einer Technologie und von einem starken Partner geliefert
- Gemeinsame Prozesse
- Einheitlicher globaler Supportvertrag mit einem Partner

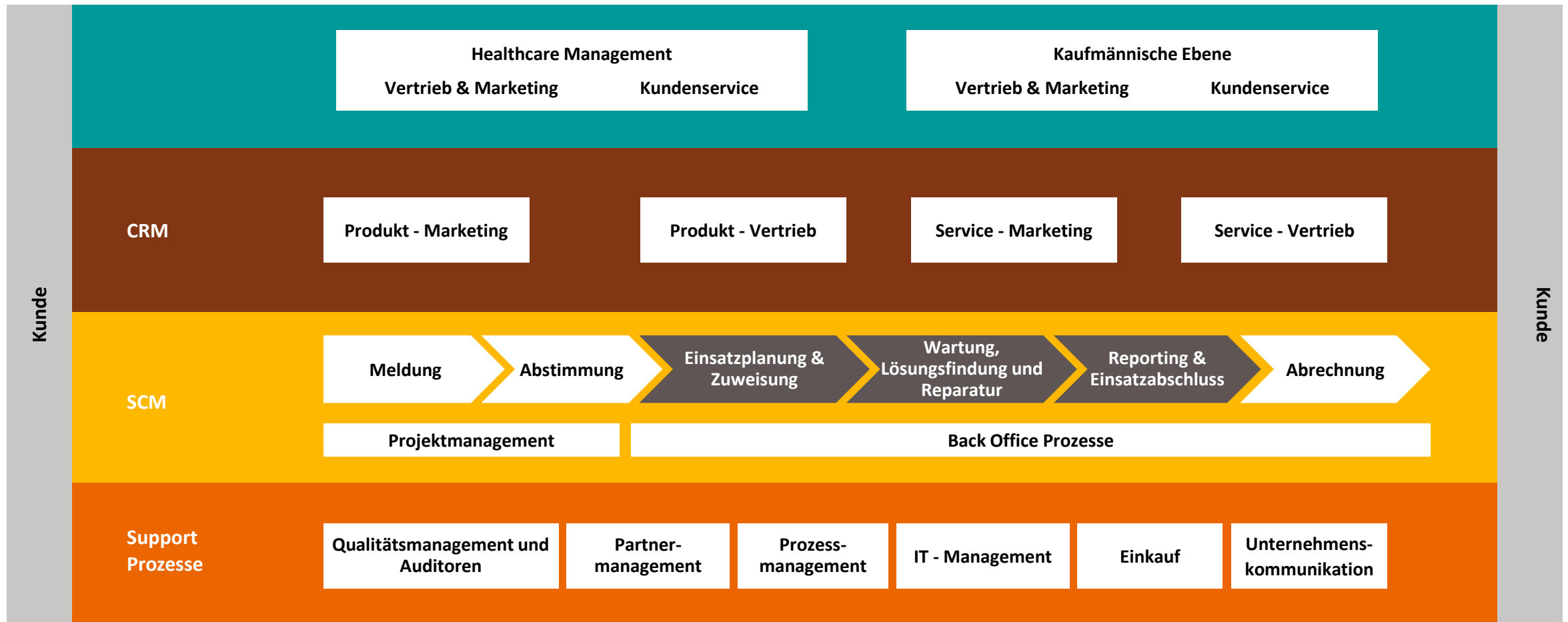
Projektplan



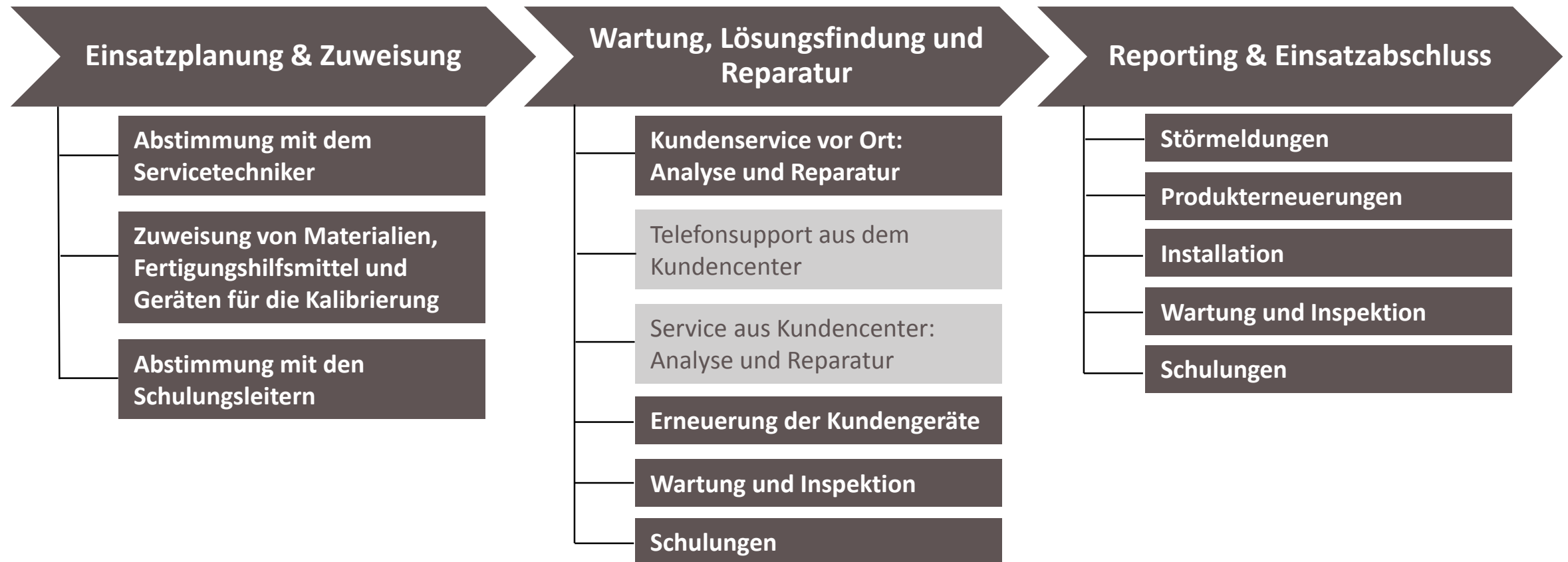
- Siemens Healthineers
- Projekt „Next Generation Mobile“
- **Prozess**
- Technologie
- Live Demonstration
- Erfahrungen

A DAY IN THE LIFE

Projekthalt: NGM liefert Serviceprozesse auf Grundlage der globalen „Blaupause“ (Blue Book)

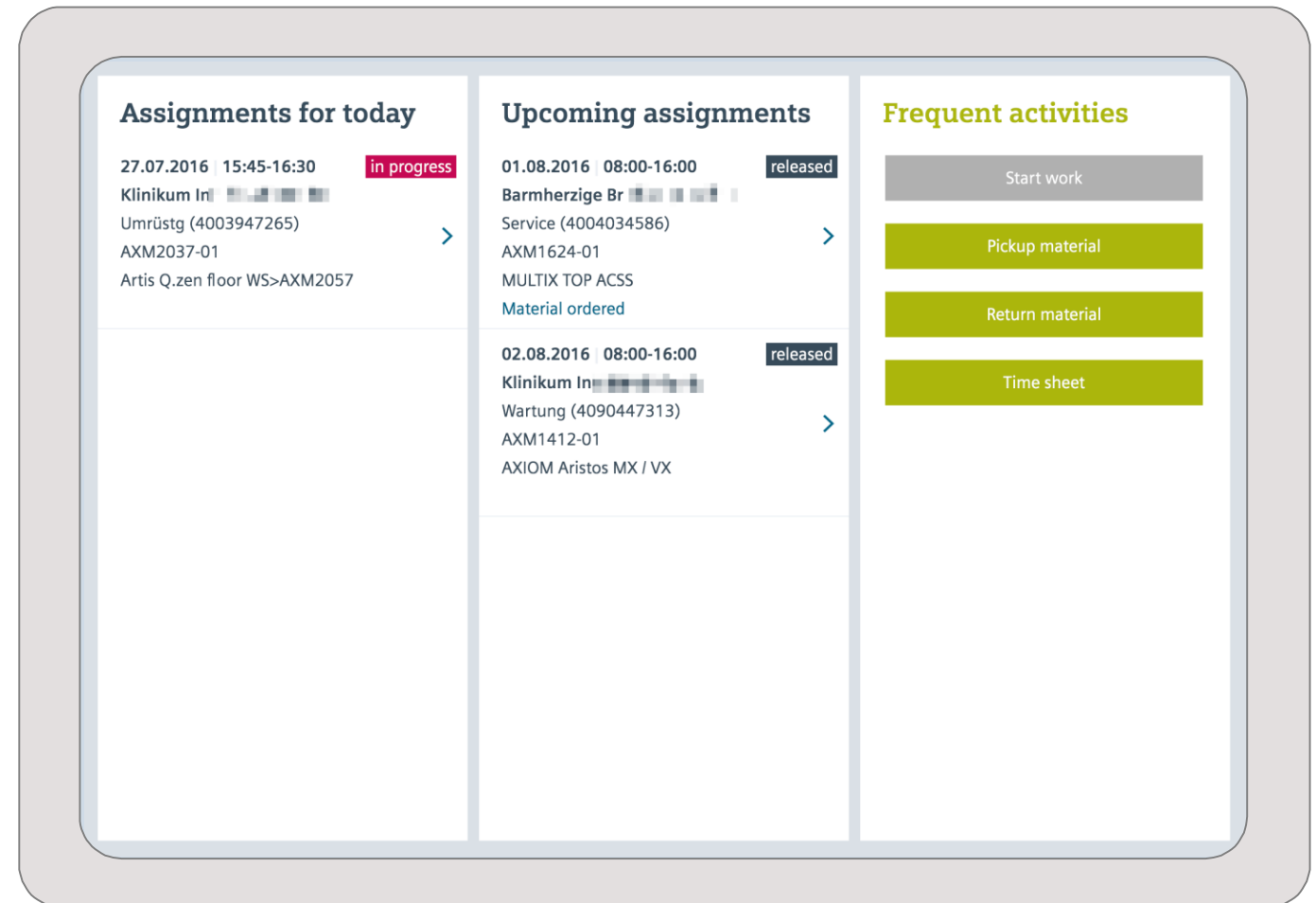


Projekthinhalt: NGM befähigt die Mitarbeiter Service beim Kunden zu erbringen



PACE is die neue mobile Lösung für den Kundenservice bei Healthineers!

Personal Assistant for Customer Enablement



PACE ist eine Echtzeitplattform für den gesamten Prozess

Einsatzplanung & Zuweisung

Vorgabe und Dokumentation der Aktivitäten pro Meldung:

- Maßnahmen anlegen
- Aktivitäten dokumentieren
- Kundenunterschrift einholen

Rückmeldung von Zeit und Material

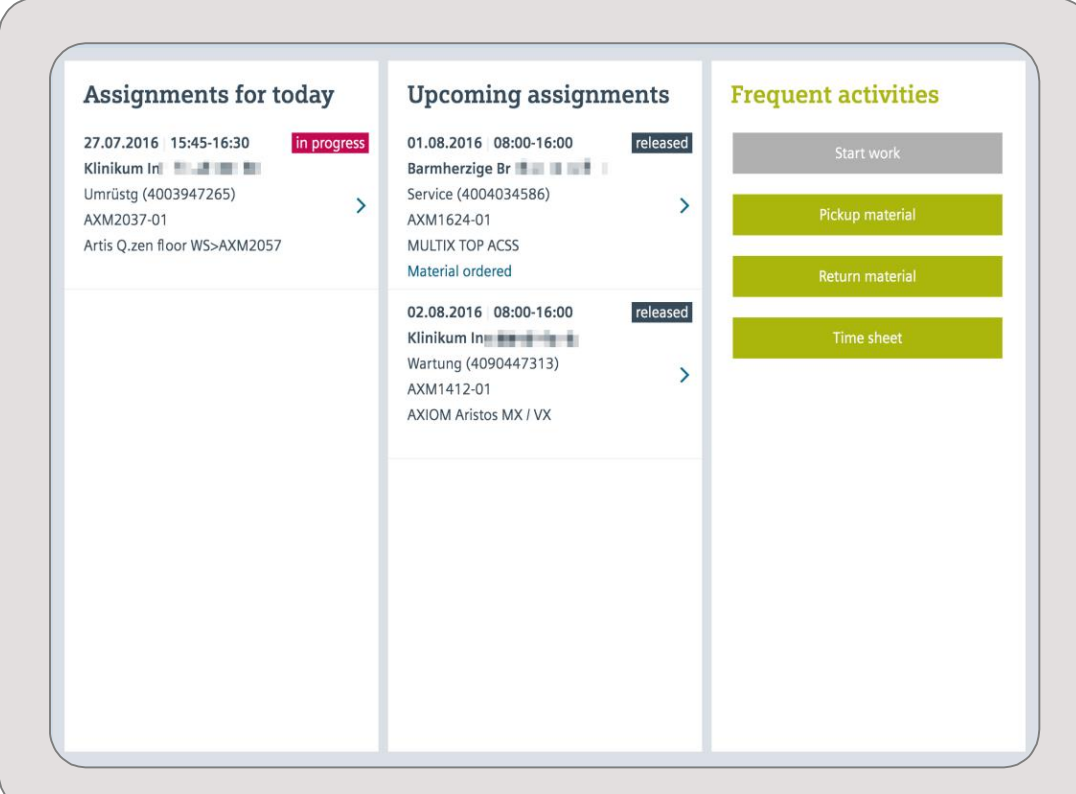
- Zeitrückmeldung
- Materialausfassung
- Materialrückgabe

Wartung, Lösungsfindung & Reparatur

Information für den Techniker

- Meldung
- Equipment
- Vertrag
- Adresse
- Lizenzschlüssel
- Materialverfügbarkeit

Reporting & Einsatzabschluss



The screenshot displays the PACE mobile application interface, which is organized into three main columns:

- Assignments for today:** Shows a task for 27.07.2016 at 15:45-16:30, marked 'in progress'. The task involves 'Klinikum In' and 'Umrüstg (4003947265)' with equipment 'AXM2037-01' and location 'Artis Q.zen floor WS>AXM2057'.
- Upcoming assignments:** Shows two future tasks. The first is for 01.08.2016 at 08:00-16:00, marked 'released', involving 'Barmherzige Br' and 'Service (4004034586)' with equipment 'AXM1624-01' and location 'MULTIX TOP ACSS'. The second is for 02.08.2016 at 08:00-16:00, also marked 'released', involving 'Klinikum In' and 'Wartung (4090447313)' with equipment 'AXM1412-01' and location 'AXIOM Aristos MX / VX'.
- Frequent activities:** A list of common actions: 'Start work', 'Pickup material', 'Return material', and 'Time sheet'.

Einsatzplanung &
Zuweisung

Wartung,
Lösungsfindung &
Reparatur

Reporting &
Einsatzabschluss

Der Servicekoordinator (“Dispatcher”) im Customer Care Center (CCC) weißt die Meldungen dem Customer Service Engineer (CSE) oder dem Application Specialist zu und gibt diese frei.

Der Customer Service Engineer (CSE) oder Application Specialist meldet zurück:

- **Estimated Time of Arrival (ETA)** oder
- **Beginn Anfahrt** oder
- **Start der Arbeit vor Ort**

The screenshot displays a software interface for managing service assignments. At the top, a section titled "Assignments for today" lists a task for 27.07.2016 from 15:45-16:30, marked as "in progress". The task details include "Klinikum In", "Umrüstg (4003947265)", "AXM2037-01", and "Artis Q.zen floor WS>AXM2057". Below this, a "Confirm task" dialog box is open. It features a "Start" field set to "Mon, 12.10.2015" at "15:00" and an "End" field. A large yellow arrow points from the "End" field towards a "Confirm" button. A dropdown menu is open next to the "Confirm" button, showing options: "Confirm task", "Start Travel", and "Start Onsite Service".

Einsatzplanung &
Zuweisung

Wartung,
Lösungsfindung &
Reparatur

Reporting &
Einsatzabschluss

Der Benutzer dokumentiert alle Aktivitäten
(online oder offline) für alle
Serviceprozesse

- **Ungeplanter Service**
- **Geplante Wartung**
- **Update**
- **Installation / Upgrade**
- **Anwenderschulung**

Der Benutzer kann Material bestellen

Falls notwendig kann der Benutzer die
Meldungen an das Regional Support Center
(RSC) eskalieren.

The screenshot displays a web-based interface for documenting service activities. At the top, it shows the date and time '27.07.2016 | 15:45 - 16:30' and a blurred user profile. Below this, there are fields for 'Umrüstg (4003947265)', 'System: Artis Q.zen floor WS>AXM2057', 'KS-Nr: AXM2037-01', 'Contract: Top ⓘ', and 'AKZ: n/a'. On the right side, there is a dropdown menu with options: 'Confirm task', 'Escalate', 'Confirm Work', and 'Reschedule'. The main content area has two expandable sections: '> Equipment' and '> Material consumption'.

Reporting & Einsatzabschluss (1)

Einsatzplanung &
Zuweisung

Wartung,
Lösungsfindung &
Reparatur

Reporting &
Einsatzabschluss

Nach Fertigstellung des zugewiesenen Auftrages meldet der Benutzer die erforderlichen Daten zurück.

27.07.2016 | 15:45 - 16:30
Klinikum In 
Umrüstg (4003947265)

System: Artis Q.zen floor WS>AXM2057
KS-Nr: AXM2037-01
Contract: Top ⓘ
AKZ: n/a

Confirm task

- > Equipment
- > Material consumption
- > Participant list
- > Measuring points
- > Measurement tools
- > Follow up
- > Time recording
- > Feedback

Reporting & Einsatzabschluss (2)

Einsatzplanung &
Zuweisung

Wartung,
Lösungsfindung &
Reparatur

Reporting &
Einsatzabschluss

Nach der Fertigstellung der Rückmeldung unterschreibt der Kunde direkt auf dem Gerät.

Summary

Trip: 07:36 1,00 h -

Work: 08:36 0,35 h Worktime

Trip: 09:06 0,2 4h -

System recovery: 08:40

Distance: 125km

MaterialNo	Description	Quantity	Material Code	
6510515600	Optilix	1	A	Invoice to client
2810515631	Microswitch 1U 6A 250VAC AG A	3	A	Invoice to client
3410515699	Spring lever 191 913 913 WITH ROLL A	1	V	whereabouts client diagnostic

Contact name

Contact person not available

Signature

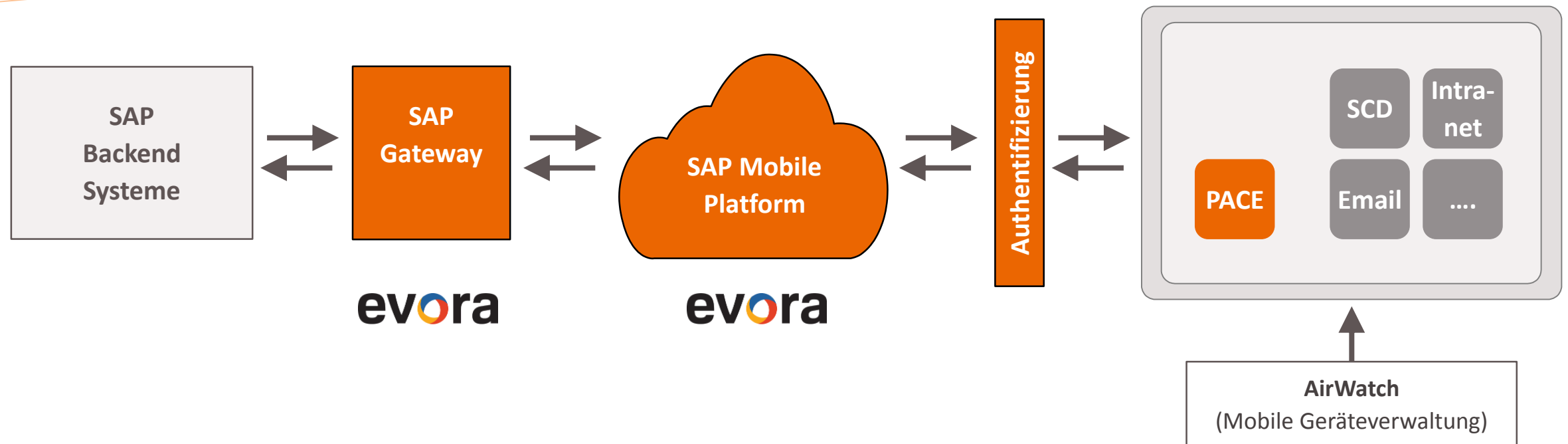
Clear

Send later

Submit confirmation report

- Siemens Healthineers
- Projekt „Next Generation Mobile“
- Prozess
- **Technologie**
- Live Demonstration
- Erfahrungen

Lösungsarchitektur – PACE basierend auf SAP & EVORA Technologie



Backend, e.g. P58,
mit Customizing für
die mobile
Anwendung

Middleware
mit Mapping-Funktion für
verschiedene
Backendsysteme

Tablet und Siemens Infrastruktur
Sicherstellung der Datenschutz und
Sicherheitsrichtlinien des Siemenskonzerns

In vielen Ländern löst das iPad die in die Jahre gekommenen ES400 Endgeräte ab.



Targus Hard Cover™ Case für iPad Air & Air 2

- Hülle für iPad Air & Air 2 mit hoher Robustheit
- Militärstandards gewähren einen Schutz bei Stürzen aus bis zu 1.2m



Externes Keyboard

- Logitech Schutzhülle mit integrierter Tastatur für iPad Air 2
- Front- und rückseitiger Schutz
- Automatisches Ein-/Ausschalten mit aufladbarem Zusatzakku



evora
— IT SOLUTIONS —

iPad Touchpen und Sticker

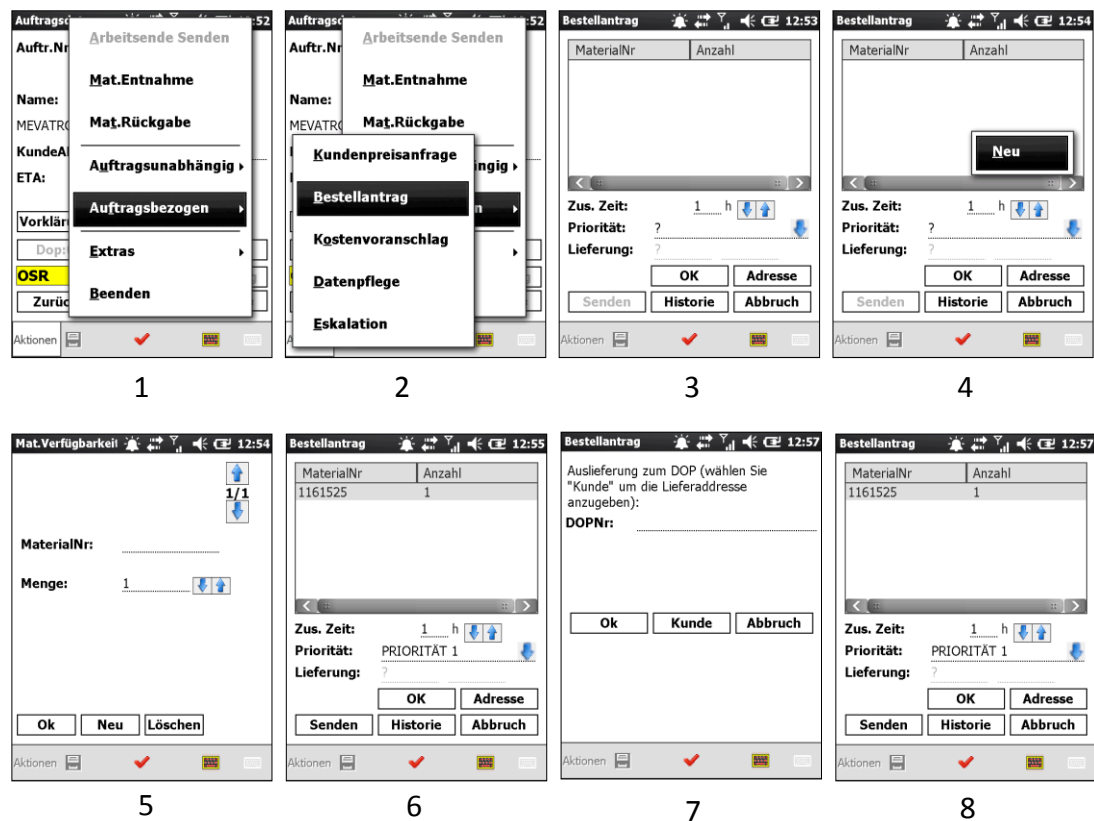


iPad Adapter

- Micro-USB to 8-Pin Lightning Adapter

Design Thinking: Benutzerzufriedenheit durch einfache Masken schaffen

8 Masken auf ES400 (Altgerät)



1 Maske auf iPad (Neues Gerät)

Create Order

Priority: Taxi delivery

Additional time: - 1 + h Delivery time: Fr, 13.10.2015 15:00

Delivery address: ☐ Dop ☒ Customer

Name: Westside Hostel Department: Westside Hostel

Street: Room:

Zip: City: Floor:

Building: Tel:

Contact:

MaterialNo	Material description	Requested	Available	Customer Price	TS	NDF	
124245	Flow meter	1	42	842,10€	42% / 5pcs	67% / 2pcs	X
65324	Special screw	2	99	198.303,00€	38% / 2pcs	58% / 2pcs	X

Add

Order material

- Siemens Healthineers
- Projekt „Next Generation Mobile“
- Prozess
- Technologie
- **Live Demonstration**
- Erfahrungen

Und hier kommt: PACE!

Personal Assistant for Customer Enablement



- Siemens Healthineers
- Projekt „Next Generation Mobile“
- Prozess
- Technologie
- Live Demonstration
- **Erfahrungen**

The screenshot displays the NGM mobile application interface. At the top, there is a navigation bar with a menu icon, a notification badge with the number '2', and the text 'New updates'. Below the navigation bar, the interface is divided into three main sections: 'Assignments for today', 'Upcoming assignments', and 'Frequent activities'.

Assignments for today:

- 02.06.2016 | 22:00-22:00** (marked as **overdue**): Service (4004025157). Material ordered.
- 09.08.2016 | 15:33-16:23**: Service (4004031268), AXB1911-01, AXIOM Sensis AX>AXB1910. Material ordered.
- 11.08.2016 | 10:00-11:00**: Service (4003962209), AXK1558-01, MULTIX SELECT DR.
- 11.08.2016 | 12:00-13:00**: Service (4003528472), MRD01132-01, MAGNETOM Symphony syngo MR.

Upcoming assignments:

- 22.08.2016 | 10:00-12:00** (marked as **new**): Service (4003697384), MRH1027-01, MAGNETOM Symphony syngo MR.
- 30.08.2016 | 11:00-12:00** (marked as **new**): Service (4003687716), CTD1214-01, SOMATOM Definition AS64 Sliding Gantry.

Frequent activities:

- Start work
- Pickup material
- Return material
- Time sheet

Lösungsumfang:

Migration bestehender Geschäftsprozesse in die globale Prozesslandschaft von NGM

Geschäftsprozess:

Unterstützung der täglichen Arbeit von Customer Service Engineers und Application Specialists, bei der Abarbeitung von Servicemeldungen

- Empfang der Meldung aus dem SAP-System
- Dokumentation der Aktivitäten und Arbeitszeiten
- Einholung der Kundenunterschrift
- Update der Daten im SAP-System

Vorteile für die deutsche Serviceeinheit:

- Intuitive Benutzeroberfläche
- Ersatz der existierenden veralteten Infrastruktur durch neuwertige Technologie
- Pilotanwendung auf Basis P58/NGM
- Vermeidung eines Big-Bang-Ansatzes

PACE verhindert einen Produktivitätsverlust für die deutsche Serviceeinheit.

Berechneter Produktivitätsverlust für die Serviceeinheit in Deutschland ohne PACE: **7-stelliger Eurobetrag pro Jahr**

Verbesserungen mit PACE:

Verringerter Aufwand von 24 Minuten pro Ticket:

- 12 Minuten weniger für CSE/App. Specialist (Vermeidung von Telefonaten & Bearbeitung des Service-Reports auf dem Laptop)
- 12 Minuten weniger für die Bearbeitung im Backoffice bzw. in der Disposition (Vermeidung der manuellen Dateneingabe in SAP, Identifizierung der verfügbaren CSE/App.)

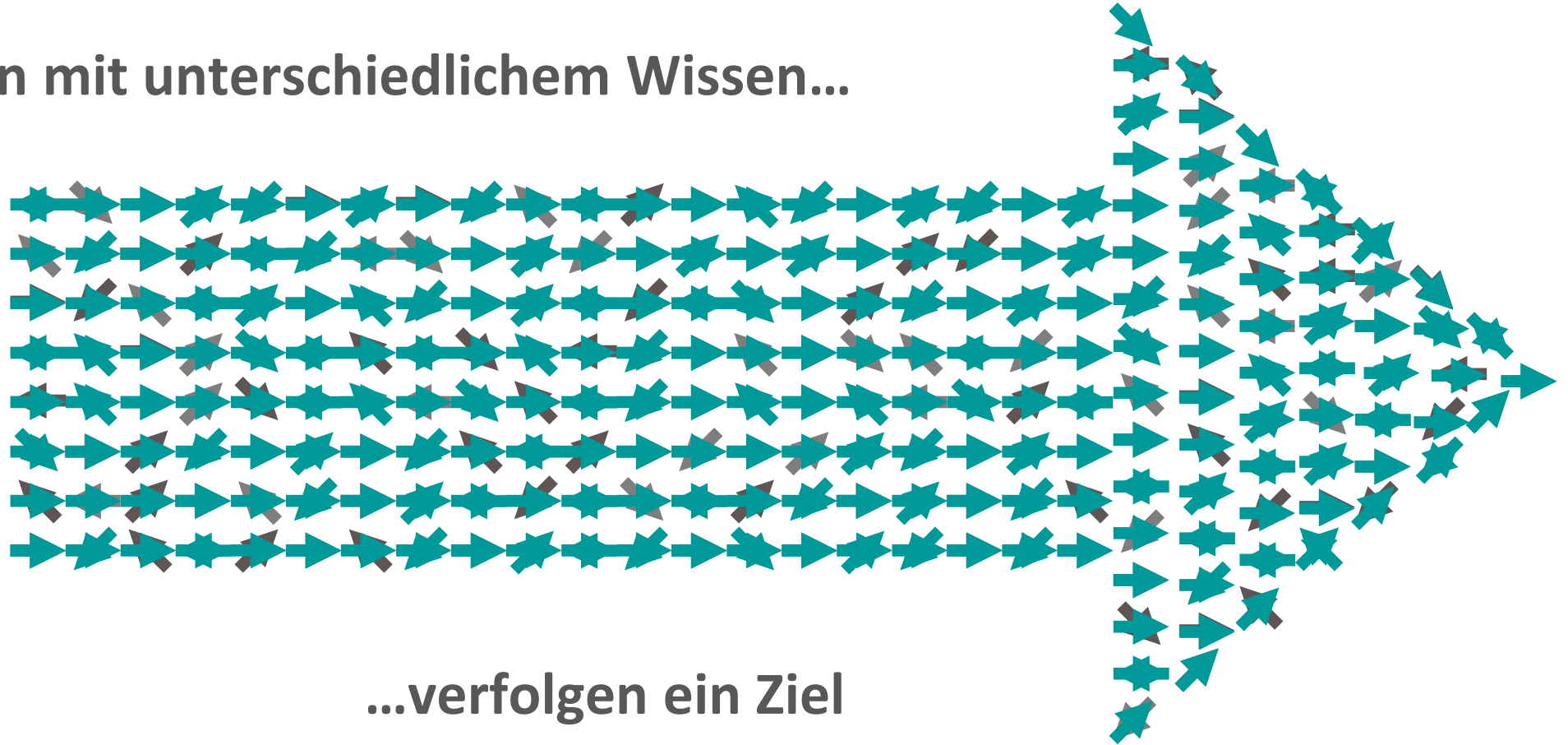
Ohne PACE weitere Produktivitätsverluste durch:

- Dokumentation der Wartungsmeldungen (~25.000 Meldungen über PACE Formulare)
- Dokumentation von Beschwerden
- CSE Verkäufe: Auftragseingang via Pace: **8-stelliger Eurobetrag pro Jahr**

Das Wichtigste: Finde das richtige Team!

Expertise, Teamzusammenhalt und gegenseitiges Vertrauen um gemeinsame Entscheidungen zu treffen und das Projektziel zu erreichen

Viele Experten mit unterschiedlichem Wissen...



...verfolgen ein Ziel



evora

— IT SOLUTIONS —

Standorte in **Deutschland, USA und Indien**

SAP und Mobile Experten: **Mobile, Einsatzplanung und Instandhaltung (Mobile Workforce Management)**

Der Nutzer steht im Vordergrund: **SAP Fiori, SAP Screen Personas und Evora Plattform Templates mit SAP UI5**

Partnerschaften mit **SAP, ClickSoftware und anderen Beratungshäusern**

Persönlicher Kontakt zum aktuellen SAP Management

Dorothee Funke
Projektleiter NGM

Gregor Bender
Geschäftsführer EVORA IT SOLUTIONS
E Gregor.Bender@evorait.com