ANWENDERBERICHT

Ein großer europäischer Lebensmittelhersteller vernetzt Bedienpersonal, Maschinen und Daten.

2.000+

Techniker und Bediener

44

Produktionsstandorte

0

Änderungen am SAP-Core



Branche Lebensmittelherstellung

Lösung FastWork auf SAP BTP

01 — DER KUNDE

Ein *Anwenderbericht* aus der Lebensmittelindustrie.

Ein europäischer Lebensmittelhersteller mit Produktionsstandorten auf mehreren Kontinenten hat nach langer Suche nach einer Lösung, die seine Anforderungen erfüllt, im Jahr 2022 FastWork eingeführt.

Vier Jahre später nutzen mehr als 2.000 Techniker und Maschinenbediener an 44 Produktionsstandorten die App täglich. Gleichzeitig hat sich die Qualität der Daten in SAP verbessert.

Die Details auf einen Blick:

Branche	Lebensmittelherstellung
Geschäftstätigkeit	global, Produktion auf mehreren Kontinenten
Beschäftigte	mehrere Zehntausend
Aktuelle Lösung(en)	FastWork
Standorte, die FastWork nutzen	44 Produktionsstandorte
Benutzer	über 2.000 Techniker und Maschinenbediener
Im Einsatz seit	2022



02 — DIE AUSGANGSSITUATION

Produktionsstandorte *Weltweit.*

Das Unternehmen beschäftigt Zehntausende Mitarbeiter und betreibt Produktionsstandorte auf der ganzen Welt. Die Instandhaltungsteams sind für Produktionslinien, Versorgungsanlagen und die Anlageninfrastruktur verantwortlich. In der SAP-Lösung für die Instandhaltung, SAP Plant Maintenance (SAP PM), waren zwar die Stammdaten hinterlegt, es fehlte jedoch die Anbindung an die Produktion. Die Techniker griffen über Desktop-Oberflächen auf SAP zu und das Bedienpersonal hatte keine Möglichkeit, direkt vor Ort an den Instandhaltungsprozessen mitzuwirken.

Das Unternehmen nutzte zwar bereits eine mobile Lösung für die Instandhaltung, musste sich jedoch nach einer Ersatzlösung umsehen, als der Anbieter den Support dafür einstellte. Aufgrund seiner Erfahrungen ging das Team bei der Auswahl der neuen Lösung besonders sorgfältig vor.

Die Anforderungen für die Bewertung waren klar:

01 Zwei Benutzertypen (Techniker für die Instandhaltung und Bedienpersonal in der Produktion).

02 Echtzeitzugriff auf Meldungen und Instandhaltungsaufträge ohne Verzögerung.

03 Eine Architektur, die die geplante Migration zu S/4HANA unterstützt.

04 Vollständige Offline-Fähigkeit.

Auf welche Lösung die Wahl auch fallen würde: Sie musste vom ersten Tag an zuverlässig funktionieren.

03 — DIE LÖSUNG

Die *Implementierte* Lösung

Im Jahr 2022 startete das Unternehmen mit FastWork an einigen wenigen Pilotstandorten. Von Anfang an war geplant, die Lösung auf 45 bis 47 Standorte und mehr als 2.000 Benutzer zu skalieren. Die App wurde für die Techniker und das Bedienpersonal auf Android- und iOS-Geräten eingeführt und ist in fünf Sprachen verfügbar, um der globalen Belegschaft Rechnung zu tragen.

Mittlerweile ist FastWork an 44 Produktionsstandorten mit mehr als 2.000 einzelnen Benutzern im Einsatz. Jeder neue Standort, der SAP PM einführt, nutzt nun vom ersten Tag an auch FastWork.

> *„Wir haben hier Leute, die keine Ahnung haben, wie das SAP-System funktioniert, weil sie nur noch mit dem Smartphone arbeiten und das vollkommen ausreicht.“*
>
> Ein leitender Instandhaltungstechniker

04 — DAS HAT SICH GEÄNDERT

Die Veränderungen im *Arbeitsalltag.*

Mit FastWork können die Techniker Instandhaltungsaufträge abrufen, Arbeitszeiten und Materialverbrauch erfassen und die Anlagenhistorie direkt auf ihrem Smartphone oder Tablet einsehen. Die Daten werden in Echtzeit an SAP übermittelt – und nicht erst Stunden oder Tage später. An einigen Standorten hat die App einen Teil der Desktop-Terminals ersetzt und Alternativen zu papierbasierten Prozessen geschaffen.

Gewitzte Techniker melden sich jetzt gar nicht mehr bei SAP an.
Sie nutzen FastWork, während die benötigten Daten im Hintergrund an SAP übermittelt werden. Ein leitender Instandhaltungstechniker, der die App von Anfang an nutzt, sagt: „Für die Funktionen, die die App abdeckt, nutze ich inzwischen so gut wie nichts anderes mehr."

Viele neue Mitarbeiter, die erst nach der Einführung zum Unternehmen kamen, haben SAP noch nie genutzt. „Wir haben hier Leute, die keine Ahnung haben, wie das SAP-System funktioniert, weil sie nur noch mit dem Smartphone arbeiten und das vollkommen ausreicht. Sie brauchen nichts anderes. Wir sprechen hier von Handwerkern, Schlossern und Elektrikern."

„Wir haben hier Leute, die keine Ahnung haben, wie das SAP-System funktioniert, weil sie nur noch mit dem Smartphone arbeiten und das vollkommen ausreicht."

Der Leiter des Bereichs Maintenance Excellence beschreibt den Wandel aus Sicht der Unternehmensleitung: Früher erledigten die Techniker zunächst ihre Arbeit, gingen anschließend zurück in die Werkstatt, meldeten sich am System an und versuchten, die Informationen aus dem Gedächtnis einzugeben. Heute können sie die Berichte direkt am Einsatzort erstellen. Er formuliert es so: „Sie sind an der Produktionslinie und können die Informationen dort und sofort eingeben."

Bestimmte Funktionen haben sich im täglichen Einsatz
besonders bewährt.

Ein Beispiel ist die Ersatzteilsuche. „Alle finden die Funktion großartig, mit der man Ersatzteile aus dem Lager scannen kann. Sie funktioniert einwandfrei." An größeren Standorten sind manche Anlagen so weitläufig, dass die Mitarbeiter ein Fahrrad nutzen. Wenn sie direkt an der Maschine nach Teilen suchen können, anstatt zu einem Terminal gehen zu müssen, sparen sie schätzungsweise 10 bis 20 Minuten pro reaktivem Instandhaltungseinsatz.

Auch die Möglichkeit, Fotos an Meldungen anzuhängen, wird häufig genutzt. In einer Produktionsumgebung, die rund um die Uhr läuft, hat die Person, die ein Problem gemeldet hat, möglicherweise bereits ihre Schicht beendet, wenn jemand kommt, um das Problem zu beheben. Ein Foto liefert in diesem Fall den nötigen Kontext und kann dabei helfen, die Arbeiten schneller auszuführen. „Man kann ein Foto des Problems anhängen. Das ist eine große Hilfe für die Kolleginnen und Kollegen, die kommen, um es zu beheben."

05 — DIE ERGEBNISSE

Mehr Verfügbarkeit und bessere Entscheidungen *durch Daten.*

Die größte Veränderung liegt nicht in einer einzelnen Funktion, sondern in der Qualität der Informationen, die in SAP einfließen. Ein leitender Instandhaltungstechniker verdeutlicht die Bedeutung der Datenqualität mit einer treffenden Analogie:

„Man würde niemals in eine Autowerkstatt gehen, seine Autoschlüssel auf den Tisch werfen, ‚Toyota' sagen und einfach wieder gehen."

Das Gleiche gilt für Instandhaltungsmeldungen: Fehlt der richtige Kontext, kann der Techniker das Problem nicht beheben.

FastWork sorgt für einen klareren Kontext, weil die für die Instandhaltung relevanten Felder als Pflichtfelder definiert sind. Die Informationen werden strukturiert und um hilfreiche Kontextangaben ergänzt, z. B. um Fotos und den korrekten, per QR-Code gescannten Technischen Platz. Dadurch wird „die Möglichkeit ausgeschlossen, den falschen Technischen Platz auszuwählen".

Je besser die Informationen in einer Meldung sind, desto schneller kann das Problem lokalisiert und behoben werden. Das zeigt sich im direkten Zusammenhang zwischen Datenqualität und Betriebsverfügbarkeit.

Für ein Unternehmen, dessen Produktionslinien rund um die Uhr laufen – auch an Heiligabend und Ostern –, haben Fehler in diesem Bereich sehr konkrete finanzielle Folgen. Laut dem Siemens-Bericht „True Cost of Downtime 2024" kostet eine Stunde ungeplanter Ausfallzeit Hersteller von Waren des täglichen Bedarfs durchschnittlich 36.000 US-Dollar. Und wenn ein Werk bereits mit voller Kapazität läuft, lässt sich der Produktionsausfall nicht kompensieren. Genaue Instandhaltungsdaten beschleunigen jedoch nicht nur Reparaturen.

Verbesserte Stammdaten in SAP PM können auch Investitionsentscheidungen unterstützen. Sind z. B. Technische Plätze korrekt erfasst und ist die Instandhaltungshistorie vollständig, können diese Daten als Grundlage für Investitionsanträge dienen.

„Man würde niemals in eine Autowerkstatt gehen, seine Autoschlüssel auf den Tisch werfen, ‚Toyota' sagen und einfach wieder gehen."

Ein leitender Instandhaltungstechniker

06 — DIE STRATEGIE

Daten, Maschinen und Bedienpersonal miteinander *vernetzen*.

Die Maintenance-Excellence-Strategie des Unternehmens basiert auf drei Schwerpunkten: einer weltweit standardisierten und datengestützten Instandhaltung mit Fokus auf Zuverlässigkeit, Kostentransparenz und einer konsequenten Umsetzung bei der Abgrenzung zwischen geplanten und reaktiven Arbeiten.

An allen Standorten werden zwölf KPIs erfasst, darunter die Gesamtanlageneffizienz, die Instandhaltungskosten pro Tonne, die Termintreue und das Verhältnis von vorbeugenden zu reaktiven Arbeiten.

„Wir verbinden Daten, Maschine und Bedienpersonal."

FastWork unterstützt diese Strategie, indem das Bedienpersonal direkt in den Instandhaltungsprozess eingebunden wird. Der Leiter des Bereichs Maintenance Excellence beschreibt es so: „Wir erfassen die Daten direkt an der Maschine gemeinsam mit dem Bedienpersonal. Wir verbinden Daten, Maschine und Bedienpersonal."

Das Bedienpersonal war von Anfang an Teil des Konzepts. Als das Unternehmen mobile Lösungen evaluierte, wurden in den Anforderungen ausdrücklich zwei Benutzertypen definiert: Bedienpersonal in der Produktion und Techniker für die Instandhaltung. Das Bedienpersonal sollte Meldungen erstellen und schließen können, während die Techniker den gesamten Lebenszyklus der Aufträge im Blick haben.

In der Praxis hat der Zugriff des Bedienpersonals auf FastWork die Arbeitsweise grundlegend verändert. Statt zu einem PC gehen, sich bei SAP anmelden und dort ein Problem melden zu müssen, können sie die Meldung direkt an der Maschine anlegen. Nach Einschätzung des Leiters des Bereichs Maintenance Excellence stärkt dies auch das Gefühl der Eigenverantwortung: „Ich glaube, das Bedienpersonal fühlt sich ein bisschen mehr verantwortlich, weil sie sich physisch an der Maschine befinden."

Die verbesserte Datenqualität aus der Fertigung wirkt sich direkt auf die Planungsgenauigkeit und die Compliance-Berichterstellung aus. Für die Planung stehen aktuelle und vollständige Informationen zur Verfügung, es müssen keine Papierunterlagen abgeglichen und Statusaktualisierungen nachverfolgt werden.

Dieses Vorgehen, bei dem das Bedienpersonal Probleme direkt in der Fertigung erkennen und eskalieren kann, wird in der Instandhaltungsbranche als „bedienergesteuerte Zuverlässigkeit" bezeichnet. Weitere Informationen dazu finden Sie in unserem Leitfaden zur bedienergesteuerten Zuverlässigkeit für SAP-Instandhaltungsteams.

> *„Die App selbst ist wirklich gut, sie hat eine wirklich, wirklich schöne Benutzeroberfläche – eine der besten, die ich je gesehen habe.*
>
> Der Leiter des Bereichs Maintenance-Excellence

07 — FAZIT

Der *aktuelle* Stand

FastWork ist heute an 44 Produktionsstandorten im Einsatz und wird täglich von Technikern und Bedienpersonal genutzt. Die benötigten Daten werden an SAP übermittelt, ohne dass sich die Benutzer dafür an einem Desktop anmelden müssen.

Der leitende Instandhaltungstechniker, der die App seit 2022 nutzt, bringt es auf den Punkt: „Wenn man bisher noch gar nichts hat, ist FastWork auf jeden Fall viel, viel besser, als zum Telefon greifen und jemanden anrufen zu müssen.“

Sein Rat an alle, die den Einsatz der Lösung in Erwägung ziehen: „Fangen Sie damit an, die Mitarbeiter die Aufträge darin erstellen zu lassen, statt im SAP-System.“

Der Leiter des Bereichs Maintenance Excellence ordnet die Lösung vor dem Hintergrund seiner bisherigen Berufserfahrung ein: „Die App selbst ist wirklich gut, sie hat eine wirklich, wirklich schöne Benutzeroberfläche – eine der besten, die ich je gesehen habe.“

Kontaktieren Sie uns, wenn Sie erfahren möchten, wie Sie mit unserer FastApp Suite Mehrwert für Ihre Instandhaltung schaffen können.

arkyn

© 2026 Arkyn. Alle Rechte vorbehalten.

Erleben Sie live das Zusammenspiel von Arkyn und *Ihrem SAP- system*.

Kontakt

arkyn.io/contact