



欢迎与 SAP 联系
... 400-002-3266

SAP Hybris (v)

SAP Field Service Management(FSM)案例汇总 -沪东重机

SAP 中国

INTERNAL

国内成功案例详述 – 沪东重机



欢迎与 SAP 联系

公司名称
沪东重机股份有限公司
400-002-3266

总部
上海

行业
机械制造/船舶

产品和服务
船用大功率柴油机、智能型柴油机、柴油机配件的生产和销售

员工
1700+

收入
年销售额超过33.5亿人民币

网站
www.hhm.com.cn

合作伙伴
鹤鸣软件(上海)有限公司
www.coresystems.cn
www.coresystems.net

SAP的Service Cloud (FSM现场服务管理)方案实现了“沪东重机”全球服务中心设备维保服务管理的高效能、高品质、标准化服务流程的管理目标。

目标

- 在世界各地包括欧洲,东南亚开设售后服务中心的站点,并把 SAP的SC FSM 系统推展到全球新的服务站点
- 简化和加快维修订单的收集、派工执行和管理
- 提高工程师的第一次维修完成率,减少重复分配工作

为什么选择SAP的Service Cloud – FSM ?

- 成熟服务闭环管理系统,能够满足总部和分公司的需求,简化各公司间交流过程
- SAP的SC FSM 解决方案支持完整的维修流程,实现《财务业务一体化》管理目标;现场服务人员可以利用另一个应用程序“FSM Mobile”,通过移动设备直接输入全部相关数据。一旦信息抵达财务部(通过coresuite cloud)进行同步,就会为该次服务开具账单,服务过程完整而顺利地结束。

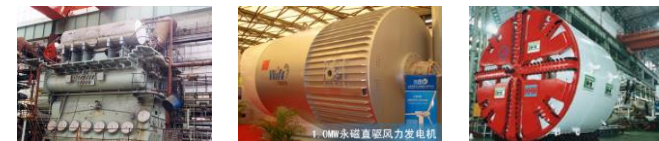
核心收益

- 分公司和管理层可以直接在系统查看自己的报告
- 总部与分公司之间的数据同步化;保持所有分公司数据的一致性
- 缩短售后服务部门的维修流程时间,使流程更便捷更有效率

沪东重机“全球服务中心在与SAP及 coresystems 公司合作下,加快了服务支持体系的建设,已经初步可以为客户提供及时、全面、周到的备件供应、技术诊断和解决方案。”

李军华

市场总监, 沪东重机全球服务中心



35%

有效提高了工程服务人力稼动率

20%

整个售后服务部门的维修流程时间缩短了20%

5%

员对集团总部和各子公司进行了信息化升级改造,员工工作效率大大提升,帮助整个集团人工成本减少5%