

MIBA Self-Service Portal – Digitale Innovation für die Instandhaltung mit SAP FSM

«Mit dem neuen Self-Service-Portal haben wir fragmentierte und manuelle Anfragen erfolgreich in einen digitalen Workflow umgewandelt – standortübergreifend und das in nur vier Monaten. Intuitive Benutzererfahrung, schnellere Reaktionszeiten sowie die nahtlose Zusammenarbeit zwischen unseren Teams haben unsere Effizienz erheblich gesteigert und die Basis für skalierbare zukünftige Verbesserungen geschaffen.»

Michael Hofmair, MIBA Project Manager

ÜBER MIBA

MIBA AG, mit Hauptsitz in Laakirchen (AT), gegründet 1927, ist ein weltweit tätiges Industrie- und Technologieunternehmen. Die Miba fertigt Komponenten für die gesamte Energiewertschöpfungskette für eine effiziente und nachhaltige Erzeugung, Übertragung und Nutzung von Energie. Ihre Produkte findet man weltweit in Fahrzeugen, Schiffen, Flugzeugen, Kraftwerken und Industriemaschinen. MIBA konnte nun ihren Instandhaltungsprozess mit einer maßgeschneiderten Version der proaxia Customer Service Suite auf Basis von SAP FSM transformieren.

AUSGANGSSITUATION

- Ineffizienzen: uneinheitliche und manuelle Abwicklung von Instandhaltungsanfragen
- Verzögerte Reaktionszeiten: Austausch überwiegend per E-Mail oder persönlich
- Unzureichende Flexibilität: Das SAP FSM Self-Service Modul deckt MIBA-spezifische Anforderungen nicht ab
- Prozessunterschiede: Kundenservice und Instandhaltung folgen unterschiedlichen Paradigmen
- Notwendige Skalierbarkeit: Lösung muss zukünftige funktionale und technologische Erweiterungen unterstützen

WARUM SELF-SERVICE MIT PROAXIA?

MIBA wählte proaxia als strategischen Partner für die Implementierung eines maßgeschneiderten Self-Service-Portals für ihre Instandhaltungsorganisation.

Dabei setzten sie auf das fundierte Fachwissen von proaxia im Bereich SAP-basierter Instandhaltungs- und Servicelösungen. Ihre neue Lösung ermöglicht die digitale Erfassung von Anfragen über verschiedene Prozessvarianten. Das responsive Self-Service-Portal bietet eine moderne, intuitive Oberfläche und ist nahtlos in SAP FSM sowie Backend-Prozesse integriert. Die Lösung ermöglicht die direkte Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden und bietet so vollständige Transparenz über aktuelle Wartungs- und Reparaturarbeiten.

Die Umsetzung erfolgte nach proaxias hybrider Methodik: strukturierte Phasen kombiniert mit agilen Sprints für schnelle Ergebnisse und kontinuierlichen Mehrwert.

Technisch basiert die Lösung auf der SAP Business Technology Platform mit robuster Architektur, REST-Integration und Mehrsprachigkeit. Sie ist skalierbar und zukunftssicher für die digitale Transformation der MIBA-Instandhaltung.

HAUPTMERKMALE

- Microsoft Entra Login: Für Desktop- und Terminal-User
- Zentrale Auftragsübersicht: Echtzeit-Status, Detailansichten, erweiterte Filter
- Workflow-basierte Anfragen: Für Störungen, Wartung, Reparaturen, Gebäudeprobleme, Kostenstellen
- Anpassbare Prozesskonfiguration: für standortspezifische Varianten
- Effiziente Kommunikation: über Sprach-zu-Text-Eingabe & Microsoft Teams-Integration
- Kartenintegration: Auswahl von Gebäudebereichen und relevanten Equipments
- QR-Code-Scanning: Schnelle Equipment-Identifikation
- Responsive Design: Optimiert für Desktop, Tablet und Mobilgeräte

GESCHÄFTSNUTZEN

- Verbesserte digitale Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitenden und Instandhaltungsteams
- Schnellere Reaktionszeiten und erhöhte betriebliche Effizienz
- Optimiertes und digitalisiertes Management von Instandhaltungsanfragen
- Erstklassige Benutzererfahrung
- Skalierbare Architektur für Erweiterungen

MIBA UND PROAXIA - EINE STARKE PARTNERSCHAFT

Die Zusammenarbeit zwischen MIBA und proaxia basiert auf gegenseitigem Vertrauen und gemeinsamen Zielen. proaxia bietet fundiertes Fachwissen in SAP-Technologien sowie in der Optimierung von Instandhaltungs- und Serviceprozessen mit und unterstützt MIBA von der Konzeption bis zur Umsetzung und darüber hinaus. Dies war die Grundlage für die erfolgreiche Projektzusammenarbeit.

