

SUCCESS STORY

Von Papier zu Mobile-First: Wie WVV die Instandhaltung im Feld digitalisiert und Durchlaufzeiten halbiert

Seit rund sechs Jahrzehnten ist die **Würzburger Versorgungs- und Verkehrs-GmbH (WVV)** zentraler Infrastrukturdienstleister der Region. Damit Anlagen und Netze zuverlässig laufen, braucht es vor allem eines: Instandhaltung, die im Feld funktioniert.



©WVV

AUSGANGSSITUATION

Vor Projektstart arbeitete die WVV in der Instandhaltung überwiegend mit der klassischen SAP GUI sowie mit papierbasierten Abläufen. Dieses Vorgehen führte zu einem bekannten und etablierten Muster im Arbeitsalltag der Instandhalter. Informationen wurden direkt vor Ort auf Papier oder in Notizen festgehalten und erst zu einem späteren Zeitpunkt im SAP-System nacherfasst.

Dadurch kam es regelmäßig zu **Medienbrüchen** und einem **hohen administrativen Aufwand**, insbesondere durch die notwendige Nacharbeit im Büro.

Die eingesetzten SAP-Standardtransaktionen waren zudem nicht für den mobilen Einsatz konzipiert, wirkten im Feld zu komplex und wenig intuitiv und wurden daher nur eingeschränkt akzeptiert.

Eine wirkliche **Echtzeit-Transparenz** fehlte: Daten zu Meldungen, Aufträgen, Materialien oder Zeiten standen dem System häufig erst dann zur Verfügung, wenn der Auftrag faktisch bereits abgeschlossen war. Entscheidungsgrundlagen waren damit verzögert oder unvollständig.

PROBLEMSTELLUNG

Die WVV verfolgte das Ziel, zentrale Instandhaltungsprozesse konsequent zu **vereinfachen** und zu **mobilisieren**. Im Fokus standen dabei insbesondere die Erfassung von Störungsmeldungen, die Bearbeitung und Rückmeldung von Aufträgen, die Pflege und Entnahme von Material sowie die Rückmeldung von Arbeitszeiten.

Der Anspruch war eindeutig: Alle relevanten Informationen sollten **direkt im Feld** durch die Instandhalter selbst erfasst werden können auch offline, ohne Medienbruch, ohne Papier und ohne nachgelagerte Büro- oder Erfassungsschleifen.

Die Lösung sollte sich nahtlos in den Arbeitsalltag integrieren und die Akzeptanz der Anwender deutlich erhöhen.



LÖSUNGSANSATZ & ROLLE FINK IT- SOLUTIONS

Unter der Leitung von **Fink IT-Solutions** entschied sich die **WVV** für eine **mobile Applikationslandschaft** auf Basis von Neptune DXP inklusive SAP Fiori UX – ergänzt um die Fink IT Instandhaltungssuite (FITS).

Technologische Plattform: Auswahl und Einführung von Neptune DXP in enger Abstimmung mit WVV – als Basis für hybride, endgeräteunabhängige Anwendungen.

FITS Instandhaltungssuite: Einsatz rollenbasierter SAP-Fiori-Apps für die mobile Instandhaltung (Feld-fähig, praxistauglich, intuitiv).

Modularer Rollout: Schrittweise Einführung entlang definierter Teilprozesse (z. B. Meldungserfassung) für schnelle Mehrwerte und minimiertes Projektrisiko.

Anwenderzentrierte Iteration: Kontinuierliche Feedback-Schleifen mit Instandhaltern, Fachbereich und interner IT – bis die Apps „im Handschuh“ funktionieren, nicht nur im Meeting.

KONKRETE VORTEILE DER LÖSUNG

- **Nahtlose SAP-Integration:** Nutzung des bestehenden SAP-Backends (PM, MM, QM, HCM) ohne redundante Systeme oder zusätzliche Middleware.
- **Mobile, offline-fähige Apps:** Intuitive SAP-Fiori-Apps für mobile Endgeräte – passend zur „Bring Your Own Device“-Strategie und zum realen Feldeinsatz.
- **Schnelleres Enablement:** Deutlich geringerer Schulungsaufwand dank UX; zu Beginn strukturierte Trainings, danach Rollout-Beschreibungen und kurze Einweisungen.



ERGEBNISSE UND MEHRWERT

- **Mehr Tempo im Prozess:** Instandhalter bearbeiten und rückmelden PM-Aufträge direkt vor Ort – ohne Papier und ohne spätere Nacherfassung.
- **Mehr Datenqualität:** Rückmeldungen, Materialien und Zeiten werden zeitnah und vollständig erfasst – das reduziert Nacharbeit und Rückfragen.
- **Skalierbare Digitalisierung:** Der modulare Ansatz schafft eine wiederverwendbare App-Basis für weitere Prozesse (z. B. Materialentnahme, Zeiterfassung) und senkt langfristig Betriebs- und Weiterentwicklungskosten.

KENNZAHLEN

50 %

Schnellere Prozessdurchlaufzeit:

Von Meldung bis Rückmeldung/Abschluss deutlich verkürzt.

30 %

Datenqualität:

Mehr Echtzeit-Updates und digitale Rückmeldungen – weniger fehlende/unklare Informationen im System.

20-25 %

Prozesskosteneinsparung:

Reduzierte Aufwände für Nacharbeit, Administration und Fehlerkorrekturen.

Betriebsgröße:

Jährlich bearbeitet die WVV ca. **16.000 Instandhaltungsaufträge** mit insgesamt **80.000–85.000 Vorgängen** (Ø ca. 5 Vorgänge pro Auftrag).

Die Lösung wird von rund **500 Anwendern** produktiv genutzt.

TESTIMONIAL

„Dank ihrer Lösung konnten wir analoge Prozesse und Doppelerfassungen vollständig ablösen. Die mobile Fink PM App ermöglicht eine medienbruchfreie und sogar offline-fähige Erfassung direkt vor Ort und hat unsere Prozesse deutlich effizienter gestaltet.

Die Zusammenarbeit mit Fink IT verlief dabei stets professionell und zu unserer vollsten Zufriedenheit.“

Philip Ziegler, der interne Berater bei der WVV

FAZIT

Mit der Fink IT Instandhaltungssuite (FITS) hat WVV die Instandhaltung mobil, praxistauglich und SAP-integriert aufgestellt. Papierbasierte Abläufe wurden abgelöst, Rückmeldungen laufen medienbruchfrei aus dem Feld ins System – mit messbar höherer Effizienz, besserer Datenqualität und hoher Akzeptanz bei den Anwendern.

Kurz: weniger Büro. mehr Feld. mehr Wirkung.

LASSEN SIE SICH VON UNS BERATEN

Roman Christen

Senior SAP-Consultant

