

Papierlose Leistungsnachweise dank SAP CRM Mobile Service

Kunden unterschreiben digital

Mit der Einführung von SAP CRM Mobile Service und der Signatursoftware *eSignatureOffice* hat der Kälteanlagenbauer Axima Refrigeration GmbH die Strukturen im Kundendienst optimiert. Da die Daten zwischen der Zentrale und den Wartungsmonteuren nun elektronisch ausgetauscht werden, entfällt der für alle Beteiligten lästige Papierkrieg – selbst die Unterschrift der Kunden erfolgt digital.

* Aus markenrechtlichen Gründen darf an dieser Stelle nur das Nachfolgeprodukt genannt werden.



■ AXIMA REFRIGERATION GMBH

Die Axima Refrigeration GmbH ist ein in allen Bereichen der Kühl- und Kälte-technik tätiges Unternehmen. Zum umfassenden Liefer- und Dienstleistungsprogramm gehören das Projektieren, Fertigen, Betreiben und Betreuen von Kälteanlagen jeglicher Art sowie von Kälteaggregaten und Kühltürmen. Hierzu gehören beispielsweise Industriekälte, Lebensmittelkälte und Brauereikälteanlagen. Axima Refrigeration beschäftigte 2002 rund 480 Mitarbeiter bei einem Umsatz von 70 Millionen Euro und betreibt mehrere Niederlassungen in Deutschland. Axima-Refrigeration-Gesellschaften gibt es darüber hinaus in Österreich, der Schweiz, Frankreich, Belgien/Luxemburg, den Niederlanden, Spanien/Portugal, Brasilien und Polen. Das Lindauer Unternehmen gehört zum traditionsreichen Suez-Konzern, der insgesamt rund 190.000 Mitarbeiter in 120 Ländern beschäftigt.



■ Mit Tempo 300 jagen die beiden Formel-1-Rennwagen die Start- und Zielgerade des Hockenheimrings entlang. Tausende Zuschauer halten den Atem an, als die zwei Autos mit kaum verminderter Geschwindigkeit durch die Kurve am Ende der Geraden rasen. Den Betrachtern bleibt die Spucke weg: Wie kann man bei einem solchen Tempo am Boden bleiben? Dass die Fahrer bei solchen Geschwindigkeiten in den Kurven keine unfreiwilligen Flugeinlagen hinlegen, hängt nur zum Teil von ihrem fahrerischen Können ab. Denn den physikalischen Gesetzen können selbst die besten Piloten nicht trotzen. Daher wird heute hinsichtlich der Aerodynamik der Formel-1-Boliden auf der Rennstrecke nichts mehr dem Zufall überlassen. Sicherheit wird hier großgeschrieben.

Mit Hilfe computergestützter Testsysteme und moderner Windkanäle werden Straßenlage, Kurvenverhalten und die Grenzen der Belastbarkeit von Mensch und Maschine exakt simuliert. Diese Versuche werden bei konstanten Bedingungen durchgeführt. Aus diesem Grund sind in den Windkanälen leistungsfähige Kälteanlagen installiert, mit denen sich die Lufttemperatur regulieren lässt.

Hergestellt werden solche Anlagen von der Axima Refrigeration GmbH mit Sitz in Lindau am Bodensee. Neben der Fertigung übernimmt das

Unternehmen ebenfalls die Lieferung, Montage sowie Instandhaltung dieser Hightech-Kühlanlagen – vor dem Hintergrund des harten und nahezu durchgängigen Versuchsbetriebs kein einfacher Job für die Servicemonteur der Axima Refrigeration. Auch die Wartung von Industrie- und Brauereikälteanlagen, Getreidekühlgeräten, Kühltürmen, Rückkühlanlagen, Eisanlagen, Flüssigkeitskühlsätzen und anderen Kälteaggregaten ist für die Monteur kein Zuckerschlecken.

SAP CRM Mobile Service entlastet Monteur

Um ihre Außendienstmitarbeiter bei den administrativen Aufgaben zu entlasten, hat sich der Kältespezialist für den Einsatz von „SAP Customer Relationship Management Mobile Service“ entschieden. Ergänzt durch die Signatursoftware der Stuttgarter Stepover GmbH befreit die Lösung die Wartungsfachleute nun vom lästigen Formular- und Papierkrieg. Früher, so erinnert sich Servicemonteur Andreas Reich, seien die Wartungsaufträge per Fax eingegangen. Der Monteur sei dann zum Kunden gefahren und habe die Wartung durchgeführt. „Anschließend musste als Leistungserfassungsnachweis ein Protokoll erstellt werden, in das wir alle relevanten Daten handschriftlich eingetragen haben“, beschreibt Andreas Reich den mühsamen, fehleranfälligen Prozess. Wenig effizient

war auch das mehrfache Erfassen der Leistungsnachweise in der Zentrale.

Mittlerweile erledigen Reich und seine Kollegen den „Papierkram“ mit ihren Notebooks. Das System automatisiert und vereinfacht die bisherigen Prozesse, denn vom Auftragseingang über den Leistungsnachweis, die Synchronisation der Daten bis hin zum verschlüsselten Überspielen in die Zentrale nach Lindau werden alle Abläufe elektronisch abgearbeitet – selbst die Signatur der Kunden erfolgt digital. In der Zentrale werden die Daten revisionsicher im Dokumentenmanagement abgelegt, so dass sie sich in der Service-, Rechnungs- und Personalabteilung weiterverarbeiten lassen. Reich und seine Kollegen sind von dem Prozess begeistert, und auch die Kunden „nehmen den neuen Ablauf sehr gut auf“, berichtet der Servicemonteur über seine Erfahrungen vor Ort. Kein Wunder, haben die Kunden doch nun eine direkte Kontrollmöglichkeit. Bis es soweit war, hatten die firmeneigene IT-Abteilung und der Projektpartner Itelligence AG allerdings einige Arbeit zu bewältigen.

Integration in andere SAP-Lösungen wichtig

Dass sich die Verantwortlichen bei Axima Refrigeration für die Lösung SAP CRM Mobile Service entschieden, hatte seinen Grund unter anderem in

■ INTELLIGENCE AG

Die Itelligence AG ist als international führender SAP-Komplettdienstleister mit rund 1.000 hoch qualifizierten Mitarbeitern in 15 Ländern mit 34 Niederlassungen vertreten. Als mySAP.com-Partner (Channel, Service- und Support-Alliance, Hosting) sowie Global-Services-Partner realisiert Itelligence für über 1.200 Kunden weltweit komplexe Projekte im SAP-Umfeld. Mit seinem umfassenden Leistungsspektrum – von SAP-Beratung, SAP-Lizenzvertrieb über Outsourcing & Services bis hin zu selbst entwickelten SAP-Branchenlösungen und Individualsoftwarelösungen – erzielte das Unternehmen 2002 einen Gesamtumsatz von 168,5 Millionen Euro.



der gut funktionierenden Integration in die bestehende SAP-Landschaft. „Wir haben uns mehrere Lösungen angeschaut und auch über eine Eigenentwicklung auf Java-Basis nachgedacht. Aber in puncto Integration hatte die SAP-Lösung klar die Nase vorn“, betont Diplombetriebswirt Ulrich Holzhey, Leiter Informatik bei Axima Refrigeration und verantwortlich des SAP-



Projektmanagement. Kickoff des Projekts „REF@Mobile“ war im Januar 2003. Die ersten Außendienstbüros konnten bereits zehn Monate später produktiv mit dem neuen System arbeiten. Allerdings sei der Produktivstart nicht auf einmal erfolgt, sondern die insgesamt 120 Servicemitarbeiter aus elf Regionalbüros seien nach und nach produktiv gesetzt worden – „alle im vorgesehenen Kosten- und Zeitrahmen“, ergänzt Holzhey.

Die Projektmannschaft setzte sich aus je fünf Mitarbeitern von Axima Refrigeration und Itelligence-Beratern zusammen. Damit die Einführung zeitgerecht und effektiv ablief, nahm Holz-

hey die Keyuser aus den betroffenen Bereichen Service, Personal und Faktura mit ins Boot. Die Berater und Programmierer um Itelligence-Projektleiter Diplomingenieur Mark Albrecht waren für das Programmieren der fehlenden Schnittstellen verantwortlich, auch für die von Axima Refrigeration benötigten Funktionen. So implementierte man technische Plätze im CRM, die alle technischen Daten einer Anlage enthalten, aber auch die historischen Angaben und die Sollwerte. Die Klassifizierung der technischen Daten wurde von den Beratern ebenfalls neu eingerichtet. Außerdem wurden zur Eingabe der auf dem Leistungsnachweis benötigten Informationen Textbausteine erstellt, „was Bedienung deutlich vereinfacht sowie die Akzeptanz der User erhöht hat“, betont Albrecht.

Projekt verlief ohne größere Schwierigkeiten

Trotz solcher Sonderaufgaben blieben größere Probleme aus. Zwar habe es immer wieder kleinere Schwierigkeiten gegeben, etwa bei der Softwareinstallation auf den 160 Notebooks oder mit der Datenbank, erinnert sich Holzhey; doch nichts davon sei gravierend gewesen und alles habe schnell gelöst werden können. Auch die SAP hielt bei dem Tempo mit. Albrechts Fazit: „Ins-

gesamt ist der SAP-Support zufrieden stellend gewesen.“ Ebenfalls reibungslos verlief das Training der 160 Monteure, das die Projektverantwortlichen über einen Zeitraum von vier Monaten abwickelten. „Jeder Monteur wurde drei Tage geschult: einen halben Tag im Umgang mit dem Notebook und zweieinhalb Tage in SAP CRM Mobile Service“, erklärt Holzhey. Nach dem Training habe jeder Servicemonteur seinen Notebookkoffer mit seinen Daten bekommen und ab diesem Zeitpunkt damit arbeiten können.

Die größte Herausforderung war für Holzhey, „dass es sich bei dem Projekt IT-seitig um komplettes Neuland handelte“. Insbesondere die Fokussierung auf höhere IT-Sicherheit sei ein Thema gewesen, denn nun müsse man sicherstellen, dass die sensiblen Kundendaten auf den Notebooks der Servicemitarbeiter nicht in falsche Hände gerieten. Aus diesem Grund sind die Notebooks der Außendienstler mittels User-ID, Sicherheitstoken und Festplattenverschlüsselung gegen unberechtigten Zugriff geschützt. Schwierig war für die IT-Mannschaft von Axima Refrigeration ebenfalls, dass neben der Projektarbeit auch noch der reguläre IT-Support aufrechterhalten werden musste – aber auch das bekam das Team um Holzhey am Ende unter ei-

nen Hut. Da der Kälteanlagen spezialist hinsichtlich der Hardware für den CRM-Bereich auf Outsourcing durch Intelligenz setzte, befand sich Axima Refrigeration bezüglich der Verfügbarkeit der Systeme ebenfalls auf der sicheren Seite.

Intensive Tests als Erfolgsrezept

Für die Phase nach der Produktivsetzung richtete das Projektteam ein Helpdesk ein, das auf SAP R/3 basiert. „Dort sind alle auftretenden Probleme erfasst und kanalisiert worden“, erläutert Holzhey. Anfänglich seien sehr viele Anfragen eingegangen – 20 bis 30 pro Woche. Am Helpdesk wurden die Meldungen mit der entsprechenden Historie dokumentiert. Um die Flut der Fragen etwas einzudämmen, wurden allerdings nur die Probleme erfasst, deren Lösung nicht direkt am Telefon möglich war. Insgesamt wurde die Projektmannschaft aber vor keine unlösbaren Aufgaben gestellt, was Holzhey auf die umfangreichen Tests während der Implementierung zurückführt. „Das Erfolgsrezept für ein Softwareprojekt liegt darin, vor dem Start die Lösung zu testen, wieder zu testen und noch mal zu testen“, verrät er augenzwinkernd.

Die gute Vorbereitung zahlt sich in der Praxis nun aus. Selbst schwierige Prozesse – beispielsweise aus der Personalwirtschaft – lassen sich problemlos abwickeln; dazu gehören Zeitüberschneidungen und -rückmeldungen, aber auch Einzelheiten aus Betriebsvereinbarungen oder dem Tarifvertrag. So gesehen hat SAP CRM Mobile Service die Erwartungen des Anlagenbauers erfüllt.

Einige branchenspezifische Funktionen vermisst Holzhey allerdings noch. Interessant wäre für ihn beispielsweise eine Anbindung an das RI-Schema. „Jede Anlage hat ein so genanntes RI-Schema mit entsprechenden Regel- und Messeinheiten. Hier eine Verbindung aufgrund der Nummerierung zu haben, wäre für uns sehr wichtig“, erklärt der IT-Leiter. Ebenfalls wünschenswert sei in seinen Augen eine Möglichkeit, Messdaten der Anlage in das CRM-System herunterladen zu können.

Höhere Transparenz der Prozesse

Auf der Habenseite verbucht er dagegen die Integration in die anderen SAP-Lösungen, den durchgängigen Ablauf bei den Serviceaufträgen sowie die gegenüber früher höhere Transpa-

renz. Zudem sei die Abwicklung des Serviceprozesses schneller als vorher. Bei rund 500 Wartungs- beziehungsweise Serviceaufträgen im Monat erziele man hier beträchtliche Einsparungen. Auch die Aufwertung der Servicearbeit durch die moderne Ausstattung der Monteure sieht er als Pluspunkt an, denn dadurch sei die Motivation der Außendienstmitarbeiter gestiegen.

Um weitere Vorteile zu erschließen, sind die nächsten Schritte schon angedacht. So soll die komplette im SAP-System vorhandene Wartungsabwicklung realisiert werden. Parallel dazu läuft bereits ein Projekt zum Dokumentenmanagement, bei dem es „um die elektronische Projektakte geht, also den Dokumentenaustausch mit den Kunden“, erläutert Holzhey. Und dann plant er den Aufbau eines Serviceportals. Das Ziel dabei: Den Kunden der Axima Refrigeration über diese Plattform Zugriff auf alle sie betreffenden Informationen zu gewähren.

(gi) ■