



nethouse services

Erfahrungsbericht ITML > High<tech>

CTDI Nethouse Services setzt auf SAP-basierte Branchenlösung von ITML

Durchgängige Reparaturprozesse – von der Annahme bis zur Auslieferung

Als Dienstleister für Netzhersteller und -betreiber kennt CTDI Nethouse Services die Bedeutung einer zuverlässigen Instandhaltung. Bei Störungen muss das Unternehmen sofort reagieren und Fehler umgehend beheben. Das gelingt dem Dienstleister mithilfe der qualifizierten SAP Business All-in-One-Lösung ITML > High<tech> der ITML GmbH.

Fällt in der Übermittlungs- oder Übertragungstechnik eine wichtige elektronische Baugruppe aus, muss es schnell gehen. Zunächst muss über Tests und Analysen das entsprechende Bauteil identifiziert und dann so rasch wie möglich ausgetauscht werden. Die Instandhaltung zählt in der Telekommunikationsbranche deshalb zu den entscheidenden Wettbewerbsfaktoren, denn jede Betriebsstörung oder Unterbrechung kostet Zeit und Geld. Die häufigsten Fragen von Kunden lauten deshalb: Wo sind die von uns bestellten Baugruppen und wann kommen diese an?

Kunden der CTDI Nethouse Services erhalten auf diese Fragen umgehend und detailliert Auskunft, denn das Kerngeschäft des Dienstleisters ist die Instandsetzung von Baugruppen und Geräten der Vermittlungs- und Übertragungstechnik für Netzbetreiber und Hersteller von Netzinfrastrukturen in Europa, im Mittleren Osten und in Afrika. Derzeit sind an fünf Standorten in Europa über 800 Mitarbeiter beschäftigt. Diese prüfen und testen mit modernsten Geräten und Einrichtungen über 1.000.000 Komponenten jährlich. Das Unternehmen setzt dabei mehr als 50.000 verschiedene Baugruppentypen über die Grenzen von Herstellern und Techniken hinweg selbst instand.

Flexibel und pfiffig

Der Dienstleister für Telekommunikationsunternehmen legt großen Wert auf transparente Warenströme und eine umfassende Kundeninformation. Hinzu kommen eine hohe Flexibilität, welche kurze Durchlaufzeiten garantiert, sowie pfiffige Logistiklösungen. Um sowohl die wachsenden Anforderungen von Kunden zu erfüllen als auch die zunehmenden Warenströme zu bewältigen und neue Standorte einzubinden, musste die CTDI Nethouse Services ihre

IT-Landschaft optimieren. Zwar war das bisher eingesetzte PPS-System Diaprod an die Prozesse der CTDI Nethouse Services weitgehend angepasst, jedoch nicht zukunftsfähig, da der Hersteller die Lösung nicht mehr betreut und wartet. Der Dienstleister beschloss deshalb im Jahr 2004, sein Altsystem zugunsten einer modernen, zukunftssicheren und voll integrierten Lösung abzulösen.

„Wir wollten unsere Geschäftsprozesse einheitlich abbilden, aber trotzdem ein Höchstmaß an Flexibilität behalten. Außerdem war es uns wichtig, die bisherige Schnittstellenproblematik zu beheben“, beschreibt Ralf Ott, Director Information Technology bei CTDI Nethouse Services, die Anforderungen. **Das Unternehmen evaluierte auf der Basis von Studien den Markt.** Insgesamt sechs Anbieter (SAP und Non-SAP) schafften es in die engere Auswahl, darunter auch der SAP Channel Partner ITML GmbH aus Pforzheim. Die CTDI Nethouse Services entschied sich für die ITML und deren qualifizierte SAP Business-All-in-One-Lösung ITML > High<tech>. Die Branchenlösung des Pforzheimer SAP Systemhauses basiert auf SAP ERP und ist ein schlüsselfertiges Komplettpaket, das auf die typischen Geschäftsprozesse der Hightech-Industrie voreingestellt ist. „Die Voreinstellungen waren uns sehr wichtig, denn nur so können wir unsere hohe Serviceorientierung in der täglichen Arbeit umsetzen“, stellt der IT-Leiter fest. Darüber hinaus konnte die ITML GmbH mit ihren SAP-basierten Zusatzlösungen ITML > SCM (Supply Chain Management) und ITML > CSM (Customer Service Management) auch Repair- und Service-Prozesse zu Kunden abbilden. Damit erhielt das Dienstleistungsunternehmen standardisierte Prozesse, konnte aber zugleich seine Branchenanforderungen einbringen.

„Da wir die Zusatzlösungen auf der Basis des SAP NetWeaver Application Server, einer Komponente von SAP NetWeaver entwickelten, sind sie benutzerfreundlich und einfach bedienbar“, verdeutlicht Stefan Eller, Geschäftsführer der ITML GmbH. „Das war für die CTDI Nethouse Services ebenfalls ein wichtiger Aspekt bei der Entscheidung.“ Die webbasierten Frontends bieten beispielsweise einfache Masken zur Rückmeldung in der Reparaturwerkstatt und erhöhen die Effizienz der Auftragerfassung im Call-Center.

Engagierter und flexibler Einführungspartner

Start des Projekts war im Oktober 2004. Die Konzeptionsphase dauerte bis Ende Januar 2005. Die eigentliche Einführung fand zwischen August und Dezember 2005 statt. Nach Vorbereitungen für das Going-live inklusive Datenübernahme aus dem Altsystem, mehreren Testläufen sowie den Schulungen nahm die CTDI Nethouse Services die neue Software Anfang Februar 2006 in Betrieb. „Die Implementierung erwies sich als große Herausforderung, weil wir sie im laufenden Betrieb vornehmen mussten und zeitgleich in den europäischen Niederlassungen in Europa sowie 20 Außenlagern live gingen“, erinnert sich der IT-Leiter Ralf Ott. Die Standorte und Außenlager, welche Bestände für eine schnelle Lieferfähigkeit führen, sind über eine Standleitung an das zentrale System angebunden. Gemeinsam mit ITML konnte das Projektteam diese Aufgabe erfolgreich lösen und die Einführung reibungslos durchführen. „An unserem Implementierungspartner schätze ich besonders, dass er sehr engagiert war und flexibel auf unvorhersehbare Ereignisse reagierte.“ Beispielsweise übernahm die CTDI erst im Laufe des Projekts einen neuen Produktionsstandort in Budapest. Trotz des knapp bemessenen Zeitrahmens nahm ITML dessen Prozessanforderungen ebenfalls in die Projektplanung mit auf.

Ein weiterer Punkt: Aufgrund neuer Kunden musste die CTDI Nethouse Services zudem Prozesse anpassen bzw. neu aufsetzen. Die Anpassungen flossen als Change Requests und damit als Teilprojekte in das Projekt mit ein, „was nochmals in etwa dem Umfang der ursprünglich geplanten Einführung entsprach“, verdeutlicht Stefan Eller. Die Systemumstellung selbst fand an nur einem Wochenende statt. Schon am ersten Tag nach der Implementierung erfüllte das Unternehmen sein komplettes Tagesvolumen. **„Rund 670 Baugruppen wurden alleine aus der Zentrale in Malsch bei Karlsruhe an die Kunden geliefert“**, bestätigt Ralf Ott.

Schnell auf Kundenanfragen reagieren

Seit der Implementierung profitieren die rund 350 Anwender bei CTDI Nethouse Services von den zahlreichen Vorteilen der neuen Software. So gelingt es dem Unternehmen beispielsweise, noch schneller und individueller auf Kundenanfragen zu reagieren. Vor allem bei Störungen und Unterbrechungen im Netzbetrieb müssen die notwendigen Ersatzteile in kürzester Zeit vor Ort sein, um die Ausfallzeiten möglichst gering zu halten. **„Bei Bedarf müssen wir das fehlende Bauteil innerhalb von ein bis zwei Stunden liefern“**, so der IT-Leiter. Das erfordert einen hohen logistischen Aufwand. Schließlich reichen die Einsatzgebiete der Techniker weit über die europäischen Grenzen hinaus. Dank der qualifizierten SAP Business-All-in-One-Lösung von ITML können die CTDI-Mitarbeiter jetzt alle Ersatzteile schnell liefern und die Fehler rasch beheben.

ITML > High<tech> und die Zusatzlösung ITML > CSM bilden den kompletten Prozess von der Auftragsannahme im Call-Center über die Wareneingangsbearbeitung, Tauschabwicklung sowie die Prozesse in Reparatur integriert ab. Darüber hinaus ist die Einbindung in die Logistikprozesse wie Versand und Transport sichergestellt. Ruft beispielsweise ein Kunde im Call-Center an und meldet, dass eine Baugruppe an einer Telekommunikationsanlage ausgefallen ist, fragt das Call-Center nach, ob ein Vorabtausch notwendig ist.

Wenn ja, sendet CTDI schon vorab eine funktionierende Baugruppe zum Kunden. Trifft die defekte Baugruppe dann im Wareneingang ein, wird z. B. anhand der Seriennummer geprüft, um welches Gerät es sich handelt, die Baugruppe in ein Defektbaugruppenlager eingelagert oder in der Reparaturwerkstatt repariert. Die Ersatzteile für die Reparatur werden aus dem internen Lager entnommen.

Reparaturen schnell durchgeführt

Für den Bereich der Instandhaltung sind vor allem Daten über die jeweiligen Anlagen und Ersatzteile relevant: Welches Bauteil ist beschädigt und wie lässt es sich rasch austauschen? Fragen wie diese beantwortet die CTDI schnell mithilfe der integrierten Branchenlösung ITML > High<tech> und dem Add-on ITML > SCM. Mitarbeiter in der Reparaturwerkstatt greifen über das Add-on elektronisch auf Zeichnungen, Testpläne und Einbauanweisungen zu. Die Materialbestellung (Kommissionierung und Entnahme zum Fertigungsauftrag) lässt sich ebenso komfortabel steuern wie den Druck notwendiger Dokumente. Auch Freigabe und Statusänderung der Aufträge sowie die jeweilige Rückmeldung erfolgen reibungslos. Zusätzlich bietet das Unternehmen seinen Kunden die Möglichkeit, den Weg der bestellten Baugruppen online zu verfolgen. Mithilfe der Zusatzlösung ITML > SCM lassen sich die dafür benötigten Informationen zusammenführen und über das Internet abfragen. Das Ergebnis: **Der Kunde weiß stets, wo sich seine Bauteile befinden.**

Gewährleistung garantiert

Außerdem kann CTDI Nethouse Services dank ITML > High<tech> die Gewährleistungsansprüche seiner Kunden genau überprüfen. Dabei muss unterschieden werden zwischen der Herstellergewährleistung – denn CTDI verbaut meist Fremdbaugruppen etwa von Nortel, Motorola oder der Deutschen Telekom – und der Gewährleistung, welche die CTDI Nethouse Services auf Reparaturen gibt. Fällt ein bestimmtes Bauteil aus, lässt es sich anhand einer Teilenummer identifizieren und über das System automatisch nachbestellen. So erfahren die Mitarbeiter von CTDI Nethouse Services, ob eine Baugruppe schon einmal repariert wurde oder eine Erstreparatur vorliegt. Auf diese Weise lässt sich leicht identifizieren, ob eine Baugruppe unter die Herstellergarantie oder die Reparaturgarantie des Dienstleisters fällt.

Mit ITML > High<tech> und den SAP-basierten Add-ons der ITML wickelt die CTDI Nethouse Services Reparaturaufträge von der Annahme bis zur Auslieferung der reparierten Bauteile rasch und umfassend ab. **„Die Software verarbeitet alle hierfür relevanten Daten, was die Kommunikation beschleunigt und exakt steuerbare Logistikprozesse ermöglicht“**, so Ralf Ott abschließend.

Weitere Informationen zum Thema ITML > High<tech> finden Sie unter www.itml.de



ITML GmbH
Stuttgarter Straße 8
D-75179 Pforzheim
Tel.: +49 7231 145 46 0
Fax: +49 7231 145 46 99

ITML AG
Zürichstrasse 3
CH-2504 Biel/Bienne
Tel.: +41 32 342 70 10
Fax: +41 32 342 70 14

