

### Durchgängig SAP-gestützte Serviceprozesse bei STIEBEL ELTRON Reibungslose Datenflüsse vom Techniker vor Ort bis zur Fakturierung

Die STIEBEL-ELTRON-Gruppe schafft mit dem ITML > Smart Business Client und der SAP-Add-On-Lösung ITML > Kundendienst durchgängig in SAP ERP integrierte und damit noch effizientere Abläufe bei der Serviceabwicklung. Die bei Kunden vor Ort von mobilen Technikern online wie auch offline erfassten Daten fließen direkt in die ERP-Lösung. So kann der Innendienst Service-Aufträge schneller abschließen.

Die Energiekosten steigen ständig. Umso wichtiger wird es künftig für Privathaushalte wie auch für Unternehmen, kostensparende und zugleich umweltfreundliche Alternativen für die Warmwasserbereitung, die Heizung sowie die Klimatisierung zu nutzen. Hochmoderne Wärmepumpen, Lüftungssysteme mit Wärmerückgewinnung und solarthermische Anlagen der STIEBEL-ELTRON-Gruppe erfüllen diese Anforderungen. Sie gewinnen in der Umwelt vorhandene Energie und nutzen diese für die Wärmeerzeugung. Hinzu kommen energieeffiziente elektrische Heizsysteme und Geräte zur Warmwassererzeugung sowie hochwertige Klimaanlage.

#### Kundenzufriedenheit auf schnellstem Weg

Der Haus- und Systemtechnik-Hersteller vertreibt seine Produkte über ein Netz von Fachhändlern, die diese vor Ort bei Kunden installieren. Eine enge Kundenbindung ist für das Unternehmen ein strategisch wichtiger Erfolgsfaktor im Wettbewerb. Das erfordert eine kompetente und qualifizierte Betreuung von Endkunden. Diese stellt STIEBEL-ELTRON in Deutschland durch sechs regionale Servicezentren und ein Team von rund 110 mobilen Service-Technikern sicher. „Die mobilen Techniker sind unser Gesicht zum Kunden. Sie müssen im Service-Fall schnell vor Ort sein und ein gemeldetes Problem oder eine Störung effizient und zufriedenstellend lösen können“, erklärt Norbert Weber, Leiter Kundendienst und Ersatzteilwesen bei der STIEBEL-ELTRON-Gruppe. Dazu benötigen die Kundendienstmitarbeiter im Außendienst jederzeit aktuelle und vollständige Daten über die ihnen zugeteilten Service-Aufträge.

#### Prozesse im Service integriert abwickeln

„Um den reibungslosen Daten- und Informationsaustausch zwischen den Service-Mitarbeitern im Außendienst und im Innendienst zu gewährleisten, ist eine wirksame Unterstützung durch die IT unverzichtbar“, sagt Robert Brübach, IT-Leiter bei der STIEBEL-ELTRON-Gruppe. Bei der Abbildung zentraler Geschäftsprozesse setzt der Haus- und Systemtechnik-Spezialist seit Jahren auf die Vorzüge integrierter ERP-Lösungen von SAP. Derzeit ist SAP ERP 6.0 im Einsatz. Jedoch tauschten Außendienst und Innendienst bislang Daten über die IT-Lösung eines Drittanbieters aus, die nicht mit der ERP-Anwendung integriert war.

Heute ist das anders: Mit dem ITML > Smart Business Client als intelligenter Benutzeroberfläche und der Lösung ITML > Kundendienst realisierte STIEBEL-ELTRON durchgängig IT-gestützte Abläufe - vom Service-Techniker vor Ort über den Innendienst bis hin zur Fakturierung in der Buchhaltung. Für die notwendige einheitliche Datenbasis sorgt, dass die Anwendungen des SAP-Systemhauses ITML GmbH aus Pforzheim komplett mit SAP ERP integriert sind und ausschließlich SAP-Daten nutzen.

#### Arbeitsschritte auf einer Oberfläche gebündelt

Die Smart-Client-Anwendung und die darin eingebettete ITML-Kundendienstlösung sind lokal auf den Notebooks der mobilen Techniker installiert. Die anwenderfreundliche Bedienoberfläche des Smart Client bündelt die zur Bearbeitung von Service-Aufträgen vor Ort bei Kunden erforderlichen Arbeitsschritte, was diese vereinfacht und zugleich beschleunigt.

Bei Bedarf lässt sich die an Microsoft Office angelehnte Nutzeroberfläche per Drag & Drop flexibel anpassen oder um neue Funktionen erweitern. „Die Gesamtlösung unterstützt Kundendienstmitarbeiter im Außendienst wirkungsvoll bei der täglichen Arbeit, denn sie erhalten einen komfortablen und prozessorientierten Zugriff auf servicerelevante SAP-Daten“, so Norbert Weber.

## Direkter Zugriff auf ERP-Daten

Meldet zum Beispiel ein Kunde der Serviceabteilung telefonisch oder per E-Mail eine Störung, erfasst der Innendienst zunächst die Kundendaten, die Art des Fehlers sowie das betroffene Produkt in SAP ERP und löst einen Service-Auftrag aus. Der zuständige Disponent plant mit einer grafischen Plantafel direkt im ERP-System den Einsatz vor Ort ein, wobei der Auftrag einem Service-Techniker aus der entsprechenden Region zugeordnet wird.

Sobald der für den Service-Auftrag eingeteilte Mitarbeiter mit seinem Notebook online geht, lädt der Smart Client die für ihn vom Disponenten geplanten Arbeitsvorräte automatisch herunter. Zugleich holt sich die Anwendung die zur Erledigung der täglichen Service-Aufträge erforderlichen Daten direkt aus dem CS-Modul der ERP-Lösung. Das sind zum Beispiel Kundendaten wie Adresse und Ansprechpartner, Gerätestammdaten und -merkmale, Preise für Ersatzteile, die Schadensmeldung und gegebenenfalls die Service-Historie zu einem Gerät. Nicht zuletzt kann der Mitarbeiter auch seinen Tourenplan ausdrucken.

## Intelligentes Offline-Konzept umgesetzt

Hat der mobile Service-Techniker vor Ort beim Kunden einen plötzlichen Verbindungsabbruch, etwa weil er im Heizungskeller ist, wechselt der Smart Client automatisch vom Online- in den Offline-Modus. Da sämtliche ERP-Daten offline verfügbar sind, kann der Kundendienst ohne Unterbrechung und Datenverlust weiterarbeiten, etwa um verbrauchte Materialien, Büro-, Reise- und Montagezeiten sowie Fehleranalysen zu erfassen.

Zudem hat er die Möglichkeit, spezielle Details einzutragen. Das sind unter anderem Angaben zum Alter und zum Zustand einer Anlage oder über deren Kombination mit Produkten von Wettbewerbern. Dank des intelligenten Offline-Konzepts lassen sich beim Kunden Kostenvoranschläge, Einsatzberichte sowie Rechnungen im PDF-Format auch dann erzeugen und ausdrucken, wenn keine Verbindung zum Internet besteht. Die hierzu erforderlichen Formulare sind in der Smart-Client-Anwendung hinterlegt.

## Daten fließen automatisch in das ERP-Backend

Sobald der Techniker wieder online ist, können die über den Smart Client in ITML > Kundendienst erfassten Daten per Knopfdruck direkt an SAP ERP übergeben werden. Der Datenabgleich zwischen den Anwendungen erfolgt automatisch und ohne manuelle Eingriffe. Mitarbeiter im Service-Innendienst bekommen so alle nötigen Informationen, um in der ERP-Lösung zeitnah die weiteren Schritte, wie Kulanzstellung, Garantiezurordnung oder die Fakturierung des Service-Auftrags, zu veranlassen. Zeitaufwändige Rückfragen per Mail oder Telefon entfallen.

## Highlights der Implementierung

- *Aufbau und Einführung einer Gesamtlösung, bestehend aus dem ITML > Smart Business Client und ITML > Kundendienst, für mobile Service-Techniker innerhalb von vier Monaten*
- *Durchführung des Roll-Outs auf die einzelnen Service-Standorte weitgehend in Eigenregie*
- *Schaffung einer einheitlichen Datenbasis und ausschließliche Nutzung von Daten aus SAP ERP*
- *Offline-Szenario zur Datenerfassung vor Ort bei Kunden auf Basis des ITML > Smart Business Client*
- *Bündelung aller Arbeitsschritte der Service-Techniker auf einer anwenderfreundlichen und intuitiv zu bedienenden Benutzeroberfläche*

Auch andere Fachabteilungen bei STIEBEL-ELTRON profitieren von den reibungslosen Datenflüssen – etwa das Qualitätsmanagement. Es erhält Zugriff auf die von den Service-Technikern zurückgemeldeten Informationen und wertet diese aus, um so die Produktqualität noch weiter zu optimieren. Mitarbeiter im Vertrieb wiederum können sich besser auf Verkaufsgespräche vorbereiten. Die bei Kunden erfassten Service-Daten rufen sie per Mausclick über die in SAP ERP integrierte CRM-Lösung ITML > CRM ab. Im nächsten Schritt will STIEBEL-ELTRON diese Informationen auch für eine noch gezieltere Marktbearbeitung nutzen, etwa in Form von Marketingkampagnen mit Fachpartnern oder zur direkten Ansprache von Endkunden.

## Einführung mit kompetentem Partner

Die Implementierung der Gesamtlösung für die mobilen Service-Techniker war innerhalb von rund vier Monaten abgeschlossen, wobei die IT-Abteilung bei STIEBEL-ELTRON diese weitgehend in Eigenregie durchführte. Zur schnellen Einführung beigetragen hat außerdem die fachkundige Beratung und technische Unterstützung durch ITML. Der Roll-Out in den regionalen Service-Zentren erfolgte sukzessive, der Produktivstart für das erste Service-Zentrum war Mitte August 2010.

„Mit dem ITML > Smart Business Client und ITML > Kundendienst sind wir einen weiteren Schritt gegangen, um unsere Anwendungslandschaft zu vereinheitlichen, Schnittstellen abzubauen und Geschäftsprozesse noch effizienter zu machen“, resümiert Robert Brübach. Schon stehen neue Ziele auf dem Programm, denn zurzeit installiert STIEBEL-ELTRON die Gesamtlösung in der Schweiz.



### 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

