



Service Tuning

BESTENS BETREUT MIT DER SNAP-ON EQUIPMENT GMBH

Service wird bei der Snap-on Equipment GmbH in Unterneukirchen großgeschrieben. Für eine durchgängige und transparente Auftragsbearbeitung im Servicebereich hat die IT-Informatik GmbH für Snap-on eine Lösung auf Basis von factor:plus entwickelt und implementiert.

■ **Bis vor kurzem hatte das Unternehmen** den Servicebereich für Wartung, Reparatur und Ersatzteillieferung an einen externen Dienstleister ausgelagert. „Im vergangenen Jahr haben wir diese Aufgabe aus strategischen Gründen wieder selbst übernommen“, so Volker Götz, Direktor für Finanzen und Verwaltung bei Snap-on. Seitdem nehmen im neu geschaffenen „Service Call Management Center“ die Mitarbeiter die Serviceanfragen entgegen und geben die Aufträge dann an die Servicetechniker weiter. Zu Beginn wurden diese Prozesse über das SAP-System verwaltet und die Serviceaufträge in Papierform beziehungsweise per Fax oder E-Mail an die Servicetechniker verschickt. Ebenso wurden die Kunden über den jeweils aktuellen Stand ihrer Serviceanfrage

informiert. Ab Januar 2012 ist eine Lösung der IT-Informatik GmbH auf Basis von factor:plus im Einsatz, die für mehr Durchgängigkeit und Transparenz in der Auftragsbearbeitung sorgt.

Kunden und Mitarbeiter immer auf dem neuesten Stand

Und das funktioniert so: Aktuelle Serviceaufträge erfasst das SAP-System und gibt sie innerhalb einer Stunde an die factor:plus-Lösung weiter. Der zuständige Servicetechniker und der Kunde werden automatisch per E-Mail über die Annahme des Auftrags benachrichtigt. Der Servicetechniker vereinbart mit dem Kunden einen Termin und trägt diesen im Einsatzplaner ein – als Bestätigung an den Kunden und als Information

an den Innendienst. Hat der Servicetechniker den Auftrag ausgeführt, gibt er den Einsatzbericht in die factor:plus-Lösung ein und schließt den Auftrag ab. Der Kunde erhält den Einsatzbericht je nach Wunsch per E-Mail oder als Ausdruck per Post. Der zuständige Innendienst-Mitarbeiter prüft und genehmigt den Auftrag. Zum Schluss exportiert factor:plus den Auftrag zur Rechnungserstellung ins SAP-System.

„Alle zur Auftragsabwicklung nötigen Informationen sind quasi tagesaktuell verfügbar“, sagt Uwe Kattau, Leiter des Projekts bei der IT-Informatik. Jede Maßnahme ist über die Lösung steuerbar und für alle Beteiligten ersichtlich. „Die Servicetechniker können ihre Einsätze besser planen, da sie



Das Baukastenprinzip von factor:plus bietet „maßkonfektionierte“ Software-Lösungen auf der Grundlage von vorgefertigten Bausteinen, die individuelle Prozesse bedarfsgerecht abbilden. Dieses Konzept ermöglicht den gezielten Einsatz von factor:plus dort, wo die Basisfunktionen bestehender Systeme nicht ausreichen oder nicht schnell und kostengünstig auf sich verändernde Gegebenheiten angepasst werden können.



factor:plus[®]
SOLUTIONS & SERVICES

Damit richtet sich die IT-Informatik an mittelständische Unternehmen, die im intelligenten Einsatz schlanker DV-Lösungen einen entscheidenden Erfolgsfaktor im Streben nach Rendite und Marktanteilen sehen. In diesem Sinne ist der Name „factor:plus“ Programm und steht für den Mehrwert seiner Lösungen.

über anstehende Aufträge schneller informiert sind und ihre Termine durch eine in die Lösung integrierte Einsatzplanung mit definiertem Workflow besser abstimmen können“, so Volker Götz. Ebenso haben die Mitarbeiter im Außen- und Innendienst einen klaren Überblick über die verbrauchten Materialien. „Wichtig sind für uns auch die Auswertungsmöglichkeiten, die die Lösung bietet. Beispielsweise können wir ermitteln, welche Fehler häufig auftreten, welche Produkte in der Regel betroffen sind, welche Ersatzteile besonders oft nachgefragt werden und so weiter“, so Volker Götz. Die Vorteile der neuen Lösung lauten also: mehr Transparenz, mehr Effizienz und weniger Fehleranfälligkeit.

KUNDEN-STECKBRIEF

Snap-on Equipment

HOFMANN



CARTEC



BLACKHAWK

Branche: Maschinen und Anlagenbau
Mitarbeiter: ca. 600 Mitarbeiter in Europa, davon 100 in Unterkirchen
Gründung: 1996
Marken: Hofmann, John Bean, Cartec, Sun, Blackhawk

Auswuchtmaschinen, Achsmessgeräte oder Autolifts dürfen in keiner Autowerkstatt fehlen. Diese Ausrüstungsgegenstände produziert und vertreibt die Snap-on Equipment GmbH in Unterkirchen. Die Muttergesellschaft des Unternehmens ist die amerikanische Snap-on Technologies, Inc., die Gesellschaften in ganz Europa hat. Produziert werden die Maschinen in Italien und Ungarn.