

NEO MOBILE SUITE

Vollintegriert: Mobiler Kundenservice

Belimed standardisiert Serviceprozesse weltweit mit SAP und der NEO Mobile Suite. Bis vor kurzem noch bildeten die Ländergesellschaften der Belimed AG die Prozesse im Kundenservice ganz unterschiedlich ab. Im Zuge der SAP-Einführung entschloss sich der Anbieter von Systemlösungen für Reinigung, Desinfektion und Sterilisation, diese Abläufe weltweit zu standardisieren. Dabei setzt Belimed auf die NEO Mobile Suite von Fritz & Macziol, die nun auch international ausgerollt wird. VON UWE PAGEL



Ein Servicetechniker der Belimed AG bei der Wartung einer Reinigungsanlage.

Bilder: Belimed AG

BELIMED IST ein Tochterunternehmen der schweizerischen Metall-Zug-Gruppe und gehört zu den weltweit führenden Anbietern von Systemlösungen für Reinigung, Desinfektion und Sterilisation in den Bereichen Medical und Life Science. Das Unternehmen beschäftigt rund 1.200 Mitarbeitende in zehn Ländern und ist mit einem Netz eigener Vertriebsgesellschaften und autorisierter Geschäftspartner in mehr als 80 weiteren Staaten vertreten. Gerade vor dem Hintergrund strengster Hygienevorschriften versus nosokomialer Infektionen (zum Beispiel MRSA) gewinnt die Produktpalette von Belimed zur Infektionsprävention immens an Bedeutung. Damit steigen aber auch die Anforderungen

an den Service und die Wartung. Denn die Reinigungs- und Sterilisationsgeräte müssen stets fehlerfrei funktionieren.

Ausgangslage: Langwierige Kundenservice-Prozesse

Die Prozesse im Kundenservice wurden bisher in jedem Land ganz individuell abgebildet. So arbeitet beispielsweise die deutsche Tochtergesellschaft mit einer auf Basis von Microsoft Dynamics CRM entwickelten Lösung, während die Schweizer Serviceorganisation sämtliche Aufträge mit Hilfe von Excel geplant und mit einem manuellen Papierprozess zurückgemeldet hatte. Vor Ort hielt man somit alle Informationen zu Zeiten oder Materialien auf einem

Papierblock mit Durchschlägen fest, um diese anschließend wieder manuell im ERP-System zu erfassen. Die Folge: Der gesamte Prozess bis zur Rechnungsstellung konnte durchaus Wochen betragen. Zudem war es nahezu unmöglich, eine verbrauchsorientierte Lagerbewirtschaftung umzusetzen, da die Informationen zu Entnahmen und Verbräuchen immer mit Verzögerung ins System gelangten und damit generell veraltet waren.

2011 fiel die Entscheidung, für sämtliche Belimed-Unternehmen weltweit SAP als einheitliche ERP-Lösung einzuführen. Parallel dazu sollte auch der Kundenservice IT-technisch auf neue Beine gestellt werden. Vorbereitend wurde dazu schon Anfang 2012 ein Fachkonzept begonnen, der Projektstart dann jedoch zunächst aufgeschoben. „Uns wurde schnell klar, dass es keinen Sinn macht, den Aufbau der SAP-Prozesse und die Entwicklung der mobilen Anwendung gleichzeitig umzusetzen. Denn um einen sauber laufenden Kundenserviceprozess inklusive der Integration aller mobilen Endgeräte abzubilden, ist zuerst eine stabile Basis notwendig“, beschreibt Markus Pfiffner, ERP Application Manager der Belimed AG im schweizerischen Sulgen, den Grund für die Verschiebung. So konnte die Zeit dafür genutzt werden, die bestehenden Abläufe genau zu analysieren, um auf dieser Basis einen Standardprozess zu definieren, der als Template für den Rollout in die Ländergesellschaften geeignet war. Dieser Prozess wurde dann in der schweizerischen Serviceorganisation zunächst für den Pilotbetrieb imple-



Markus Pfiffner ist ERP Application Manager bei der Belimed AG.

mentiert. „Uns war es wichtig, den Prozess zunächst optimal an die Vorgaben des Belimed-Fachkonzepts anzupassen. Denn die vorhandene Funktionalität reichte uns zu Beginn des Projekts nicht aus und musste erweitert werden“, so Markus Pfiffner.

Mobiler Zugriff auf Kundendaten

Der neue Kundenservice-Prozess wurde vollständig auf SAP-Basis umgesetzt. Die Aufträge werden dabei direkt und vollständig im ERP-System erfasst und an die Einsatzplanung, die mit Hilfe des Moduls SAP Multi Resource Scheduling (MRS) erfolgt, übergeben. Von dort aus werden Daten zum jeweiligen Auftrag auf die mobilen Endgeräte übertragen. Damit verfügen die Servicetechniker nach der Synchronisation über sämtliche zum Auftrag notwendigen Informationen, können im Lager gezielt das dafür nötige Material entnehmen und den Einsatz durchführen. Alle Zeiten und Berichte werden inklusive der elektronischen Unterschriften des Kunden offline erfasst und anschließend wieder in SAP zurücksynchronisiert. Damit ist es nun auch möglich, Rechnungen sofort und nicht wie vorher erst nach Tagen und Wochen zu stellen. „Schon der Pilotbetrieb in der Schweiz hat zu einer deutlichen Steigerung der Effizienz und Prozessqualität geführt. Unsere Lagerbestände liegen jetzt zudem erheblich

niedriger. Und die zeitnahe Rechnungsstellung hat sich spürbar positiv auf die Cash- und Liquiditätssituation ausgewirkt“, fasst Markus Pfiffner die ersten Erfahrungen zusammen. Auch bei den Mitarbeitern kommt die neue Lösung ausgesprochen gut an. Nicht nur, weil viele der vorher nötigen manuellen Arbeitsschritte vollständig weggefallen sind. Auch die Reisekostenabrechnung wurde mit Hilfe der NEO Mobile Suite fast vollständig automatisiert. Dazu werden sämtliche auf den mobilen Endgeräten erfassten Zeiten und Spesenrückmeldungen herangezogen. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Pauschalspesen, Hotelübernachtungen, PKW-Fahrten oder Parkgebühren einzugeben. Dies geschieht entweder auftragsbezogen oder auf Basis eines Innenauftrags, der auf der Kostenstelle abgerechnet wird. Damit erübrigt sich der bisher nötige Zusatzaufwand für die Reisekostenabrechnung vollständig und die Mitarbeiter erhalten direkt aus dem System heraus ihre Wochenberichte, in denen alle Informationen inklusive der Auszahlungsbeträge transparent nachvollziehbar sind.

Software besteht Testdurchlauf

Nachdem die NEO Mobile Suite von den derzeit 30 Schweizer Belimed-Servicetechnikern auf Herz und Nieren getestet worden war, startete im Januar 2014 der internationale Rollout zunächst in Deutschland und Österreich, weitere Länder folgen 2015. Derzeit arbeiten so bereits 120 Techniker mit dem neuen System. Im Endausbau werden es 250 sein, die sowohl von den europäischen Standorten als auch in den USA und China tätig sind. „Wir haben damit nun einen vollständig in das



Service wird bei der Belimed großgeschrieben.



Das Schweizer Serviceteam der Belimed AG.

SAP-System integrierten Prozess ohne jegliche Systembrüche. Alle Daten müssen nur einmal erfasst werden, es gibt keine Schnittstellenprobleme mehr und auch sonst sind nahezu alle Fehlerquellen beseitigt“, beschreibt Markus Pfiffner die zentralen Vorteile des neuen Systems. Darüber hinaus stehen künftig gruppenweit operative und strategische Messkriterien zur Verfügung, mit deren Hilfe die Servicequalität weiter gesteigert werden kann.

„Damit haben wir erstmals eine echte Transparenz und können die Prozesse und ihre Ergebnisse über alle Standorte hinweg vergleichen. Gleichzeitig kann die NEO Mobile Suite angepasst werden, dass auch regionale Besonderheiten Berücksichtigung finden“, erläutert Markus Pfiffner. „Die NEO Mobile Suite ist damit ein zentrales Werkzeug geworden, mit dem wir die Kundenzufriedenheit erhöhen, unsere Wettbewerbsfähigkeit verbessern und so auch die Rentabilität des Unternehmens insgesamt steigern können.“ s g ■



Die Belimed AG bietet eine breite Auswahl an Reinigungs- und Desinfektionsgeräten in unterschiedlichen Größen und Beladungskapazitäten.

Autor: Uwe Pagel ist Fach-Journalist in Ulm.