



## REFERENZ

# Viessmann Werke GmbH & Co. KG

## Viessmann beschleunigt weltweit seinen technischen Kundendienst mit der NEO Mobile Suite

### Projektumfeld

Die Viessmann Group ist einer der international führenden Hersteller von Heiz-, Industrie- und Kühlsystemen. Das 1917 gegründete Familienunternehmen beschäftigt 11.500 Mitarbeiter, der Gruppenumsatz beträgt 2,2 Milliarden Euro. 56 Prozent des Umsatzes entfallen auf das Ausland. Als Familienunternehmen legt Viessmann besonderen Wert auf verantwortungsvolles und langfristig angelegtes Handeln, die Nachhaltigkeit ist bereits in den Unternehmensgrundsätzen fest verankert. Das Viessmann Komplettangebot bietet individuelle Lösungen mit effizienten Systemen und Leistungen von 1 bis 120.000 Kilowatt für alle Anwendungsbereiche und alle Energieträger.



### Projektanforderungen & Projektziele

Die steigenden Anforderungen an den technischen Kundendienst sind auch bei Viessmann spürbar. Schließlich kommt es beim Einsatz in Wohn-, Arbeits- und Industriebereichen sowie in der Kältetechnik, zum Beispiel in der Lebensmittelbranche, auf einen konstant zuverlässigen Betrieb der Anlagen an. Sinnvoll getaktete Wartungsintervalle und kurze Instandhaltungszeiten helfen da ebenso wie ein schneller Einsatz vor Ort bei eventuellen Ausfällen. Gefordert sind hierbei Transparenz und Flexibilität bei der Einsatzplanung, aber auch ein durchgängiger Workflow in der Auftragsbearbeitung, -durchführung, -protokollierung und -abrechnung. Um das zu erreichen, hat das fast hundertjährige Familienunternehmen 2011 begonnen, alle Prozesse des weltweit tätigen technischen Kundendienstes sowohl operativ als auch buchhalterisch nach und nach mit der NEO Mobile Suite einheitlich abzubilden und in ihr SAP ERP-System (EAM/PM) zu integrieren. „Unsere Entscheidung gründete vor allem auf der hohen Kompetenz und ausgewiesenen SAP-Nähe von Axians“, so Andreas Schwertmann, Leiter Prozessorganisation Logistik bei Viessmann. Weitere Gründe für den Mobile-Spezialisten waren neben der lückenlosen SAP-Anbindung die einfachen Implementierungsprozesse sowie die Lokalisierbarkeit der Lösung in mehrere Sprachen.

### AUFGABE / ZIEL

- Einführung einer mobilen Service Lösung
- Harmonisierung der Service-Abläufe
- Bessere Auslastung des Außendienstes
- Reduktion von Medienbrüchen
- Verringerung von manueller Nacharbeit

### NUTZEN

- Optimierte Abläufe und beschleunigtes Back-Office
- Wegfall von nachträglicher Erfassung auf Papier
- Schnellere Rechnungsstellung
- Ordnungsgemäße Durchführung der Wartungsarbeiten durch einfache Bedienung

# Viessmann Werke GmbH & Co. KG

## Umsetzung

Angesichts der Größe des in 74 Ländern mit 11.500 Mitarbeitern weltweit vertretenen Unternehmens entschieden die Verantwortlichen bereits 2010 in der Planungsphase des Projektes, dass der Rollout der mobilen Lösung schrittweise, das heißt nach einzelnen Ländern stattfinden würde. Andreas Schwertmann: „Aus Gründen der besseren Überschaubarkeit starteten wir 2011 zunächst mit unserer tschechischen Ländergesellschaft, in der rund 20 Außendienst-Mitarbeiter eingebunden wurden. Zusammen mit den Axians-Entwicklern haben wir dabei wertvolle Erfahrungen sammeln können, die wir dann in die folgenden Umstellungen und länderspezifischen Anpassungen mit einfließen ließen.“ Im Rahmen dieser engen Entwicklungspartnerschaft sind neben Tschechien bis heute die mobilen Kundendienste der Viessmann-Gesellschaften in der Slowakei, der Schweiz, in Belgien, Holland, Luxemburg und Österreich mit der neuen Lösung ausgestattet worden. Während die Werkstandhaltung des Viessmann-Hauptsitzes in Alpendorf und einzelne Niederlassungen in Deutschland bereits mit der NEO Mobile Suite arbeiten, wird 2016 der flächendeckende Ausbau in Deutschland folgen. Wie zuvor auch wird das erfahrene Projektteam die Umstellung im laufenden Betrieb der traditionell eher ruhigeren Sommermonate vornehmen, so dass Ende 2016 insgesamt circa 350 Service-Techniker hiermit ihre tägliche Arbeit verrichten.

## Projektergebnis

Die hohe Akzeptanz durch die Techniker auch der internationalen Niederlassungen führt der Viessmann-Projektleiter vor allem auf zwei im besten Sinne des Wortes ergonomische Gründe zurück: „So erleichtert zum einen die durchdachte Benutzerführung nicht nur die Bedienung der Anwendung selbst, sondern dank Wizard-Assistenten auch die ordnungsgemäße Durchführung der Wartungsarbeiten in der richtigen Reihenfolge. Egal ob es sich um einen kleinen Heizungskessel oder um eine sehr große Industrieanlage handelt – unsere Servicemitarbeiter haben alle relevanten Komponenten für den Einsatz auf ihrem Endgerät zur Verfügung – quasi als mobiles SAP-System.“ Neben den Informationen und Daten zu allen Aufträgen und Meldungen stellt die Lösung auch Planwerke und Analyse- Funktionen zur Verfügung und unterstützt die Dokumentation – ein Aspekt, der gerade bei Gewährleistungsansprüchen zum Tragen kommt. Ebenso gehören die Navigation, das mobile Drucken und ein Barcodeleser zur selbstverständlichen Ausstattung. Den anderen Grund für den hohen Anklang sieht Andreas Schwertmann in der Lokalisierbarkeit der NEO Mobile Suite: „Die verschiedenen Sprachversionen fördern die selbständige Einarbeitung durch unsere

Wartungstechniker enorm. Nach einem halben Tag Einführung und einem halben Tag mit praktischen Übungen hat sich das NEO-Tool als selbstverständliches Arbeitsinstrument bei unseren Außendienst-Mitarbeitern etabliert.“ Mittlerweile nutzt Viessmann die NEO Mobile Suite 7.1 in den Sprachen Deutsch, Tschechisch, Slowakisch, Niederländisch, Italienisch und Französisch. Bis zum Ende des unternehmensweiten Rollouts 2018 werden weitere Lokalisierungen folgen.

## Optimierte Abläufe, beschleunigtes Back-Office

Aufgrund der länderübergreifenden Viessmann-Produktspezifika sind die Einsatzplanung und die Prozessschritte der Service-Arbeiten vor Ort weitgehend identisch. Termine müssen vereinbart und pünktlich eingehalten werden. Vor Ort gilt es, die erforderlichen Arbeitsschritte nicht nur in der vorgegebenen Reihenfolge sicher durchzuführen, sondern danach auch minutiöse Reportings zur Dokumentation zu erstellen, egal ob es sich um regelmäßige Wartungen oder um einzelne Instandhaltungsarbeiten handelt. Hat der Techniker sämtliche vorgeschriebenen Vorgänge erledigt, erfolgt im Idealfall gleich die Übermittlung an die

**"Unsere Entwicklungspartnerschaft war und ist ein sehr erfreuliches Win-Win-Projekt"**

Andreas Schwertmann (Viessmann Werke GmbH & Co. KG)

## REFERENZ

# Viessmann Werke GmbH & Co. KG

Buchhaltung, damit die Rechnung zügig erstellt wird. „Hier punktet die NEO Mobile Solution vor allem durch die Bereitstellung der Produkt-Informationen und die Vorgabe der einzelnen Wartungs- und Instandhaltungsschritte,“ so Andreas Schwertmann. „Außerdem muss der Techniker seinen Bericht nicht mehr nachträglich auf Papier verfassen, da ja bereits alle Bearbeitungsschritte dokumentiert abgearbeitet und somit bereits erfasst wurden.“

Das Hinterlegen der länderspezifischen Abrechnungs-, Steuer- und Buchhaltungsmodalitäten erfordert etwas mehr Anpassungsaufwand. So müssen je nach Land zum Beispiel individuelle Abrechnungsvarianten nach Minuten, viertel-, halben oder ganzen Stunden genauso abgebildet werden wie Spesenabrechnungen der Techniker oder landesspezifische Mehrwertsteuervorgaben. Aufgrund der bisherigen Erfahrungen hat das Projektteam hierzu ein sogenanntes Blueprint entwickelt, das heißt eine Methode zur Visualisierung von Dienstleistungsprozessen, die im Vergleich zu anderen Prozessabbildungen auch den Kunden und seine Sicht der Prozesses einbindet. Andreas Schwertmann: „Mit dieser Struktur schaffen wir es, die Einführungszeiten der mobilen Lösung je Land enorm zu verkürzen. Nach einer circa vier- bis achtwöchigen Installation und technischen Anpassung der NEO Mobile Suite auf allen Geräten können die Beteiligten damit bereits übungsweise arbeiten und experimentieren. Je nach Land brauchen wir etwa vier bis sechs Monate, bis das Feintuning beendet ist und alle Funktionalitäten in vollem Umfang genutzt werden können.“

### Etappenziele pünktlich umgesetzt

Andreas Schwertmanns bisheriges Fazit fällt durchweg positiv aus: „Nach fünf Jahren Erfahrung mit der Lösung konnten wir alle anvisierten Ziele plangetreu umsetzen.“ Die ehemaligen Medienbrüche wurden reduziert, so dass nicht nur die manuelle Nacharbeit im Backoffice verringert, sondern auch die Qualität der Daten erhöht werden konnte. Ebenso verzeichneten die Viessmann Niederlassungen eine abteilungsübergreifende Harmonisierung der Service-Abläufe, die zu einer besseren Auslastung ihres Außendienstes führte. „Ich bin mir sicher, dass wir durch die bisher erreichte Verkürzung und Optimierung der Faktura-Zeiten die angestrebte unternehmensweite Konsolidierung der Viessmann-Geschäftsprozesse bis Ende 2018 zeitnah umsetzen werden.“

### Teamwork treibt Neuerungen voran

Über die intensive Zusammenarbeit mit den Entwicklern und Projektverantwortlichen von Axians in den letzten fünf Jahren äußert sich Andreas Schwertmann mehr als zufrieden: „Unsere Entwicklungspartnerschaft war und ist ein sehr erfreuliches Win-Win-Projekt. So basiert die mittlerweile zum Standard gehörende Wizard-Funktion der NEO Mobile Suite zu einem guten Teil auf den in diesem Projekt gewonnenen Erfahrungen. Kurz: Dank ihrem hohen SAP-Know-how und ihrer jahrelangen praktischen Erfahrungen geben uns die Experten von Axians als professionelle Sparrings-Partner in Diskussionen nicht nur wertvolle Anregungen, sondern setzen mit ihrer Hands-on-Mentalität auch unsere Anpassungswünsche flexibel um.“

## KUNDENINFO



**Unternehmen:** Viessmann Werke GmbH & Co. KG

**Branche:** Hersteller von Heiz-, Industrie- und Kühlsystemen

**Sitz:** Allendorf (Eder)

**Gründung:** 1917

**Internet:** [www.viessmann.de](http://www.viessmann.de)

## ÜBER AXIANS

Axians in Deutschland ist ein agiles Unternehmensnetzwerk aus spezialisierten ICT-Dienstleistern und Softwareherstellern unter der globalen ICT-Marke Axians der VINCI Energies. Durch eine flächendeckende Präsenz in 25 Städten existiert eine unmittelbare Nähe zum Kunden. Das Netzwerk begleitet seine Kunden – privatwirtschaftliche Unternehmen, kommunale Verwaltungen, öffentliche Einrichtungen, Netzbetreiber und Service Provider – während der gesamten ICT-Prozesskette. Die Kernkompetenzen aus IT-Lösungen, IT-Sicherheit, Netzwerkinfrastruktur und Netztechnik werden durch eigene Branchensoftware ergänzt und unterstützen den Kunden bei allen Anforderungen der Core-ICT und der digitalen Transformation. Durch die Kombination aus Beratung, Implementierung, Service und Betrieb können Kunden Technologien und Applikationen genau nach Bedarf nutzen, Prozesse optimieren und ihre digitalen Geschäftsstrategien zukunftssicher umsetzen. Mit 1.850 Spezialisten stellt Axians in Deutschland für jede Herausforderung eine individuelle Lösung mit dem besten Team aus dem Netzwerk bereit.

## KONTAKT

E-Mail: [referenzen@axians.de](mailto:referenzen@axians.de)

[axians.de](http://axians.de)

Stand 03/18