



REFERENZ-STORY

Generalüberholung des Serviceprozesses - Papierstapel adé mit der SAP Service Cloud



„Die Arbeit mit dem CPRO-Team hat großen Spaß gemacht. Junge und dynamische Kollegen, die gut zu unserer Struktur passen. Flache Hierarchien, schnelle und kurze Dienstwege – so wünsche ich mir Projekte.“

KEVIN ETZKORN

KAUFMÄNNISCHER LEITER,
PROFI PARTS FAHRZEUGTEILE GROSSHANDELSGESELLSCHAFT MBH



Der Hintergrund

Die Woche startet für Jürgen T. mit einer Hebebühnenmontage, es folgen Gerätewartungen sowie Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten – die Servicetechniker von Profi Parts sind vielbeschäftigt. Pünktlichkeit und Kundenzufriedenheit stehen bei ihren Einsätzen stets an erster Stelle. Um sich voll und ganz darauf konzentrieren zu können, musste eines dringend abgeschafft werden: Papier! Bisher war es Aufgabe der Techniker, im Außeneinsatz Papierformulare auszufüllen. Die Angaben wurden anschließend von den Büroangestellten abgetippt und ins System übertragen. Zur Arbeitserleichterung sollte ein ganzheitlicher und durchgängiger Serviceprozess in digitaler Form her – mit Hilfe der SAP Service Cloud.



Lösungen im Überblick

Unternehmen

Profi Parts Fahrzeugteile
Großhandelsgesellschaft mbH

Branche

Großhandel

Anforderungen

- » Digitalisierung des Serviceprozesses
- » Schlankes Design zur schnellen Implementierung
- » Offline-Verfügbarkeit der Lösung (mobil)
- » Einfaches Handling
- » Übersichtliche Terminplanung

Vorteile

- » Ganzheitlicher, durchgängiger und digitaler Serviceprozess
- » Übersichtliche Terminplanung
- » Überblick über offene Kundenanfragen
- » Moderne Optik, guter Eindruck beim Kunden

Projektdaten

- » Laufzeit: 9 Monate
- » Useranzahl: 8
- » Projektleitung CPRO: Florian Flemming



Die Lösung

Für Profi Parts hatte daher die Offline-Funktionalität der mobilen App – kombiniert mit einem einfachen Handling – höchste Priorität. Aus Sicht der Service-Disponenten sollte die neue Lösung auch die Auftragsverteilung vereinfachen und bestimmte Prozesse automatisieren. Nach der Bestellung von Systemen und Lizenzen, setzte die CPRO die Anforderungen von Profi Parts in der SAP Service Cloud um. Die Berater passten entsprechende Workcenter und Oberflächen an, richteten eine Schnittstelle mit der SAP CPI ein und transportierten die geforderten Stammdaten in die SAP Service Cloud. Im letzten Schritt konstruierten sie den Weg des Tickets von der SAP Service Cloud ins SAP ERP (SD) und bestellten schließlich das Produktivsystem auf Grundlage des Testsystems. Nach den letzten Anpassungen und der erfolgreichen Schulung der Key-User war es dann soweit: Der Serviceprozess von Profi Parts ging digital.



Der Projekterfolg

Die SAP Service Cloud bietet Profi Parts eine übersichtliche Terminplanung sowie einen schnellen und einfachen Überblick über offene Kundenanfragen. Auch die moderne Optik hinterlässt beim Kunden einen guten Eindruck. Und noch weitere Punkte überzeugen Kevin Etz Korn, kaufmännischer Leiter bei Profi Parts: „Das Teilen von Wissen und die hohe Transparenz erleichtern den Kolleginnen und Kollegen die Arbeit. Jeder hat Zugriff auf dieselben Daten, wodurch Aufträge nachvollzogen werden können. Mit der SAP Service Cloud wollten wir den Self-Service verbessern – das ist uns gelungen!“ Da fällt der Abschied vom Papier doch wirklich leicht.