



REFERENZ

Hörmann KG VKG

Top informierte Techniker, Excel-freie Disposition & zufriedenerere Kunden

Mit über 100 Vertriebsstandorten weltweit, mehr als 800 global eingesetzten Servicetechnikern sowie vielfach verkauften Produkten pro Jahr blickt die Hörmann Unternehmensgruppe auf eine komplexe Servicestruktur.

Konzernweit herrschen unterschiedliche Anforderungen an die dafür benötigten Servicemanagementtools – angefangen bei der Anzahl der anzubindenden Techniker und Disponenten, über die verschiedenen Geschäftsmodelle in den lokalen Märkten bis hin zur Abbildung der rechtlichen Rahmenbedingungen in den einzelnen Ländern. Diese Herausforderung gilt es als Implementierungspartner bedienen zu können.

HÖRMANN

REFERENZ

Hörmann KG VKG

So setzt Tor- und Türenhersteller Hörmann End-to-End Kundenservice um

„Die Kollegen von der Axians NEO Solutions & Technology GmbH sind absolute Branchenexperten. Für uns ist das ein großer Vorteil, weil sie wissen, wie andere Unternehmen mit ähnlichen Herausforderungen umgehen. Dadurch bekommen wir immer eine praxiserprobte Lösung“, beschreibt Alexandra Kempe, Projektleiterin bei der Hörmann KG VKG, die seit 2014 bestehende Zusammenarbeit mit uns.

Hörmann ist Europas führender Anbieter für Türen und Tore. In mehr als 40 spezialisierten Werken in Europa, Nordamerika und Asien entwickeln und produzieren mehr als 6.000 Mitarbeiter hochwertige Tore, Türen, Zargen und Antriebe für den Einsatz in privaten und gewerblich genutzten Immobilien.

Hörmann-Techniker arbeiten weltweit mit der NEO Mobile Suite Vertrieb und Service lagen nicht immer in Hörmann-eigener Hand. Jahrelang ließ das Herstellerunternehmen diese Bereiche von Händlern und Subunternehmern betreuen. Mit zunehmender Bedeutung, vor allem der Servicethemen, hat sich dies geändert. „Für uns ist Service nicht nur ein umsatzstarker Unternehmensbereich. Servicemodelle helfen uns auch dabei, die Bindung zu unseren Kunden auszubauen und weiteres Geschäft zu generieren“, erklärt Kempe.

Das führte 2014 dazu, dass das ostwestfälische Familienunternehmen eine Lösung suchte, die auf SAP Customer Service (CS) aufsetzte. Heute arbeiten Servicetechniker in Norwegen, Großbritannien, Frankreich, der Slowakei und Dubai mit der NEO Mobile Suite (NMS) – unserem digitalen Assistenten für den Techniker unterwegs.

„Die Techniker müssen morgens nicht mehr in die Geschäftsstelle fahren, um Auftragspapiere abzuholen. Sie starten, wo sie möchten. Das macht sie unabhängig.“

Alexandra Kempe, Projektleiterin Service, Hörmann KG VKG

Auf einen Blick.

WIE DIE NEO MOBILE SUITE DEN ARBEITSALLTAG ERLEICHTERT

- ▶ Kunden-, Auftrags- und Anlagendaten stehen dem Techniker jederzeit mobil zur Verfügung.
- ▶ Der Techniker profitiert von der einfachen Bedienung durch die individualisierbare Benutzeroberfläche auf Basis von SAP Fiori.
- ▶ Die NMS ermöglicht Echtzeitrückmeldungen direkt ins SAP-System.
- ▶ Angebote können vor Ort digital erstellt werden.
- ▶ Wettbewerbsequipments können erfasst und zur Erschließung neuer Vertriebspotenziale genutzt werden.
- ▶ Per Push-Benachrichtigungen in der NMS wird der Techniker über Planänderungen informiert.
- ▶ Die NMS liefert Vorschläge für die optimale Route zum Einsatzort oder die dort herrschenden Wetterbedingungen.
- ▶ Automatische Bilderkennung und die digitale Abfrage der Lagerbestände macht die Ersatzteilbestellung einfach.





Vollkommen papierlos – Digitale Disposition macht unabhängig

Angebunden ist die NMS an das SAP MRS (Multiresource Scheduling), das ebenfalls von uns an die individuellen Hörmann-Anforderungen angepasst wurde und dadurch zusätzliche Funktionen, wie Routenanzeige und automatische Reisezeitberechnung, bereitstellt. Besonders interessant für Hörmann ist die durchgängige Abwicklung in einem integrierten System, sodass aus einer Kundenmeldung unmittelbar ein Auftrag generiert werden kann. Diesen empfängt der Techniker im Zuge der Einplanung auf seinem Tablet und kann wiederum Rückmeldungen mobil erfassen.

„Das zeigt sich in der Praxis zum Beispiel beim Auftreten auf der Baustelle: Die Techniker haben alle wichtigen Informationen zum Auftrag vorliegen. Sie wissen genau, welche Ansprechpartner vor Ort sind und welches Produkt sie vorfinden. Zudem können sie sich den fertiggestellten Auftrag per Unterschrift direkt vom Kunden bestätigen lassen“, so Kempe. Das bringe ein großes Stück Unabhängigkeit mit sich. „Auch bei gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen und Wartungen ist die NMS durch die Abbildung von Checklisten eine enorme Unterstützung im Arbeitsalltag.“

SAP Service Cloud als effizientes Planungstool in Polen

Neben dem Einsatz von SAP MRS und NEO Mobile Suite fährt Hörmann in Deutschland und Polen noch zwei weitere IT-Strategien für das Servicemanagement.

So werden die Technikereinsätze in Polen direkt über die SAP Service Cloud geplant. „Gemeinsam mit der Axians NEO haben wir hier komplett bei null angefangen“, erinnert sich die Projektleiterin. Die organisatorische Herausforderung bestand darin, die vier unabhängig arbeitenden polnischen Niederlassungen auf die gleiche Software zu heben und Prozesse zu vereinheitlichen.

Es ist geglückt: Die SAP Service Cloud wird in Polen zugleich als Ticketing-System genutzt. Das bringt den großen Vorteil mit sich, dass die Techniker direkt an die Tickets geplant werden können

„Bei den Themen, die wir mit der Axians umsetzen, bin ich immer auf dem Laufenden und kann meinen Kollegen intern Auskunft geben – selbst, wenn ich gar nicht aktiv am Projekt beteiligt bin.“

Lennard Eichler, Teamleiter Customer Cloud, Hörmann KG VKG

Excel ade!

HEUTE IST DIE EINSATZPLANUNG VOLLKOMMEN TRANSPARENT

Die Disponenten, die mit SAP MRS arbeiten, profitieren im Vergleich zu den zuvor genutzten Excellisten von...

- ▶ ... einer zentralen & anwenderfreundlichen Technikereinsatzplanung,
- ▶ schnellen Umplanungsmöglichkeiten,
- ▶ transparenten Fahrtzeiten.

„All das trägt dazu bei, dass wir geordnet und zuverlässig arbeiten können“, berichtet Kempe.



Schnell, einfach, fehlerfrei – der Reklamationsprozess auf C/4-Basis

Für die Technikereinsatzplanung in Deutschland setzt der Türenhersteller derzeit noch eine eigens entwickelte und mit den Jahren gewachsene Planungssoftware ein. Doch der Wechsel ist bereits eingeleitet: „Die zentrale Abwicklung von Kundenreklamationen ist der erste Prozess, den wir für Deutschland auf C/4 gehoben haben“, erklärt Lennard Eichler, Teamleiter Customer Cloud bei der Hörmann KG VKG. Die Komplettablösung der Eigenentwicklung stehe bereits in den Startlöchern.

„Mit dem Cloud-basierten Reklamationsmanagement hat der Türenhersteller erstmalig eine zentrale Plattform geschaffen. „Wer mehrere tausend Garagentore, Antriebe und Verladebrücken pro Jahr verkauft, der hat auch Reklamationen. Das war uns bewusst“, so Eichler. Der Unterschied: Jetzt habe man die Zahlen und Fakten schwarz auf weiß und könne anhand der Daten die Potenziale für die Minimierung dieser Reklamationen ablesen. Der Reklamationsprozess sei jetzt deutlich kürzer. Während man zuvor bei jeder Kundenanfrage aufwendig die bereits erfassten Informationen recherchiert habe, reiche jetzt der Blick ins System. Die Folge: Kunden bekommen kurzfristig eine Rückmeldung und Anfragen werden zügiger bearbeitet.

Aufgrund der sehr guten Erfahrungen aus dem vorangegangenen NMS/MRS-Projekt entschied sich die Hörmann KG VKG auch bei der Cloud-Migration für uns als Implementierungspartner. Vom ersten Aufschlag über die Systementwicklung bis hin zum Roll out und After Roll out betreuen wir das C/4-Projekt heute vollumfänglich. „Die Arbeit mit der Axians ist sehr, sehr angenehm. Sie ist strukturiert, es herrscht eine definierte Kommunikation und es gibt klare Ansprechpartner für die unterschiedlichen Stufen“, so Eichler.

Einheitliches Auftreten beim Kunden ist für Hörmann das A und O

Ziel des Cloud-Projekts ist ein einheitliches Auftreten beim Kunden – vom Vertrieb über den internen Service bis hin zum Servicetechniker. Diese Homogenität will Hörmann nach dem erfolgreichen Projekt in Deutschland auch international erreichen. Warum die Entscheidung für die Cloud gefallen ist, weiß der Teamleiter zu erklären: „In Deutschland haben wir im Vergleich zu den anderen Ländern auf vielen Baustellen oder in Gewerbegebieten im Bau kein oder nur eingeschränktes mobiles Internet. Damit wir zwischendurch Statusberichte und Rückmeldungen erfassen können, ist die Offline-Verfügbarkeit unserer Lösung besonders wichtig.“

KONTAKT

Alexander Wassiltschenko
Tel.: +49 511 123 549-53
Mail: alexanderwassiltschenko@axians.de



MESSE-APP: QUALIFIZIERTE KON- TAKTE ZEITNAH NACHBEREITEN

Als einer der größten Aussteller auf der Messe BAU in München erfasste Hörmann Kundenkontakte jahrelang in Papierform. Die Folge war das aufwendige Sortieren, Kopieren und manuelle Verteilen der Kontakte an Niederlassungen, Zentralbereiche und Prospekt-Dienstleister. Mit der eigens für Hörmann angepassten Messe-App auf Basis von SAP C/4HANA hat dies ein Ende.

„Heute können wir bei sämtlichen Folgeaktivitäten enorm viel Zeit sparen“, berichtet Lennard Eichler, Teamleiter Customer Cloud bei der Hörmann KG VKG.

„Die Kollegen im Innendienst erhalten bereits mit der Erfassung des Kontakts alle wichtigen Informationen und können direkt mit der Bearbeitung starten.“

Dafür musste in der Anwendung neben Hörmann-spezifischen Feldern ein Ausleitungsmechanismus für den Prospekt-Dienstleister eingerichtet werden. Heute wird am Ende eines jeden Messtages ein Excel-Export aus der Messe-App angestoßen, der die notwendigen Informationen zu Kunden, Produkten und Prospekten transportiert.

„So erhalten unsere Kunden und Interessenten unsere Unterlagen schon kurze Zeit nach dem Messeggespräch“, so Eichler.



Fazit

Mit der NEO Mobile Suite als digitaler Assistent für den Techniker unterwegs, der SAP Service Cloud für die Ticketverwaltung und die Einsatzplanung in Polen und einem zentralen Reklamationsmanagement auf Basis von SAP C/4 hat die Hörmann KG ihr Servicemanagement in den vergangenen Jahren sukzessive harmonisiert und modernisiert.

Die zuvor auf Basis von Outlook und Excel aufwendigen und intransparenten Serviceprozesse sind heute durchgängig digital abgebildet. Der Türenhersteller profitiert von einem zentralen Blick auf alle wichtigen Informationen in den Bereichen Reklamation und Disposition. Zugleich bietet er den Technikern einen unabhängigen Arbeitsalltag und stellt Kunden durch kurze und fallabschließende Servicevorgänge nachhaltig zufrieden.

Als ganzheitlicher Partner für die verschiedenen Servicemanagementtools werden wir auch beim geplanten internationalen Roll-out der End-to-End Serviceprozesse unterstützen.



Axians NEO Solutions & Technology GmbH · Günther-Wagner-Allee 7 · 30177 Hannover

Tel.: +49 511 123549-0 · Fax: +49 511 123549-49 · E-Mail: info-neo@axians.de

www.axians.de