

## Kompetenter weltweiter Service als PLUS

### Mit dem Projekt eService legt die Fa. Engel den Grundstein für effektiven Service und zusätzlichen Mehrwert für Endkunden

ENGEL ist mit beinahe 1 Mrd. Euro Umsatz eines der weltweit führenden Unternehmen im Kunststoffmaschinenbau. Nur drei Jahre nach der im Jahr 1945 erfolgten Firmengründung wurde 1948 die erste ENGEL Kunststoffpresse patentiert. Vier Jahre später kam die erste ENGEL Spritzgießmaschine auf den Markt. ENGEL ist stets in Bewegung und setzt auf Innovationsgeist, insb. die Erforschung und Etablierung neuester Technologien, und auf ein gesundes, weltweites Wachstum.

Die ENGEL Gruppe bietet heute alle Technologiemodule für die Kunststoffverarbeitung aus einer Hand: Spritzgießmaschinen für Thermoplaste und Elastomere und Automatisierung, wobei auch einzelne Komponenten für sich wettbewerbsfähig und am Markt erfolgreich sind.

Mit neun Produktionswerken in Europa, Nordamerika und Asien (China, Korea), sowie Niederlassungen und Vertretungen für über 85 Länder bietet ENGEL seinen Kunden weltweit optimale Unterstützung, um mit neuen Technologien und modernsten Produktionsanlagen wettbewerbsfähig und erfolgreich zu sein.

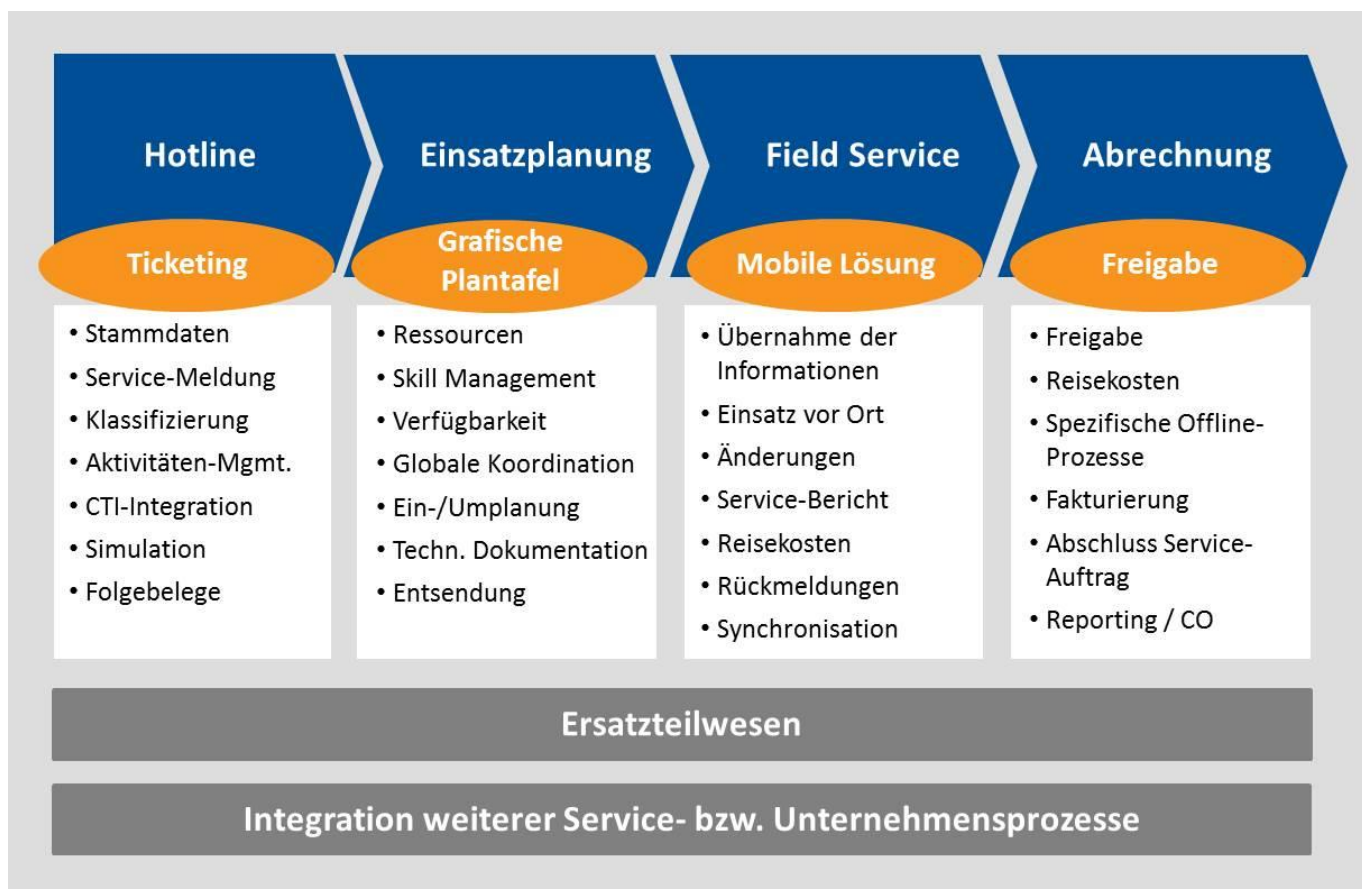
Die von ENGEL produzierten Maschinen werden weltweit in die verschiedensten Länder ausgeliefert und sind bei den Endkunden meist über mehrere Jahrzehnte hinweg im Einsatz. Um die Betriebsbereitschaft der Maschinen aufrecht zu erhalten, benötigen die Endkunden von ENGEL technische Unterstützung, Ersatzteile und Service und dies über einen langen Zeitraum hinweg.

Um die Kräfte von ENGEL zu bündeln, wurden die weltweiten Aktivitäten im Bereich After Sales Service bereits vor einigen Jahren im eigenständigen Geschäftsbereich CSD (Customer Service Division) mit mehr als 800 Mitarbeitern zusammengefasst.

### Ausgangslage und Zielsetzung

In den letzten Jahren wurden bereits vielfältige Anstrengungen unternommen, um den Service für die Endkunden und die Effizienz der Prozesse optimal zu gestalten. Auch die Harmonisierung der Service-Prozesse in ca. 25 Ländern wurde vorangetrieben, etwa im Rahmen des weltweiten SAP ERP-Rollout in die Vertriebs- und Service-Niederlassungen, bei dem auch das Service-Modul SAP CS implementiert und eine weltweit einheitliche Datenbasis, insb. bei Equipments, aufgebaut wurde.

Um den Kundenservice weiter zu verbessern und um Händler, Endkunden und die bei den Endkunden installierten Maschinen auf elektronischem Wege anbinden zu können, wurde im Jahr



2012 das Projekt eService gestartet. Die hausinterne Analyse der Service-Prozesse ergab, dass vor allem beim Ticketing, bei der Einsatzplanung und beim mobilen Einsatz Bedarf an weitergehender IT-Unterstützung und einer engen SAP-Integration bestand.

### Zielsetzungen des Projekts eService

- Weltweit einheitlicher und papierloser Service-Prozess inkl. Ticketing, Einsatzplanung und Technikereinsatz vor Ort mit dem SAP-Modul CS als Grundlage, der die rasche Freigabe und Fakturierung der Technikereinsätze ermöglicht
- Fallbezogene Bearbeitung durch Tickets. Dadurch klare Verantwortlichkeiten, auch bei lokalen bzw. internationalen Folgeaktivitäten, und Übersicht über alle Aspekte eines Falls, z.B. Technikereinsätze, Ersatzteillieferungen und Software-Updates
- Einheitliche Ticketing-Lösung für Ersatzteilwesen, Service und weitere Anwendergruppen mit optionaler CTI-Integration (CTI = Computer Telephony Integration)
- In einer weiteren Ausbaustufe sollen auch Endkunden und Händler eingebunden werden können

### Vorbereitungen für das Projekt eService

Aufgrund der gestellten Anforderungen war schnell klar, dass das Vorhaben eService nur auf Basis einer Lösungsarchitektur umgesetzt werden konnte, die auf SAP ERP und zusätzlich auf

einer Software-Lösung für den Technikereinsatz beruht, die eng ins SAP ERP integriert wird.

Daher wurde von ENGEL ein phasenweises Projektvorgehen definiert. In der Phase 1 sollte ein prozessorientiertes Lastenheft für den Gesamtprozess Service erstellt werden, das in der Phase 2 implementiert und an zwei Standorten produktiv gesetzt wird. Danach sollte in einer weiteren Phase der globale Rollout in sämtliche Service-Niederlassungen stattfinden.

Die Suche nach einem geeigneten externen Partner, der bei diesem komplexen Vorhaben neben der fachlichen Führung auch die Gesamtverantwortung übernimmt, führte zur Auswahl von B&IT, die diese Rolle in allen Phasen des Gesamtprojekts eService übernahm.

Hr. Degwerth – Leiter der Customer Service Division bei ENGEL: „B&IT konnten wir bereits in der ersten Phase als kompetenten Beratungspartner kennenlernen. Das Vertrauen, das wir B&IT heute entgegen bringen, hat sich B&IT durch realistisches Projektmanagement und kompetente Fachberatung redlich erarbeitet.“

### Erstellung des prozessorientierten Pflichtenhefts

Die Erarbeitung des prozessorientierten Pflichtenhefts (Phase 1) fand in einem Zeitraum von knapp 5 Monaten statt. Um die vielfältigen Anforderungen zu ordnen und zu priorisieren fand eine

Reihe von Workshops statt, an denen einerseits Vertreter aus dem betroffenen Geschäftseinheiten im In- und Ausland, andererseits die entsprechenden Experten aus der Informatik von ENGEL mitwirkten.

Die Entscheidungsfähigkeit und der Pragmatismus der Repräsentanten des Geschäftsbereichs CSD, das Engagement der Informatik und die Moderation und fachliche Begleitung der Workshops durch B&IT waren wichtige Erfolgsfaktoren, damit das prozessorientierte Pflichtenheft wie geplant Ende Juli 2012 in der geforderten Qualität vorgelegt, verabschiedet und der anschließenden Ausschreibung zu Grunde gelegt werden konnte.

Hr. Degwerth – Leiter der Customer Service Division bei ENGEL: „In der Phase 1 kam es entscheidend darauf an, die Kirche im Dorf zu lassen und angesichts der Vielzahl von sicherlich wünschenswerten Funktionalitäten auf den Kernprozess zu fokussieren und diesen im Detail zu entwickeln. Hierbei haben uns die Fachkompetenz und die Außensicht, die B&IT einbrachten, sehr geholfen.“

Als Ergebnis der Ausschreibung traf ENGEL den Richtungsentscheid, dass in Phase 2 eine Best of Breed-Architektur bestehend aus SAP und Innosoft, einer bei vielen namhaften Maschinen- und Anlagenbauern installierten Standard-Software für den Service, implementiert werden sollte.

Für die Phase 2 wurden folgende Rollen und Leistungsanteile definiert: B&IT übernimmt wie bereits in Phase 1 die Projektleitung und die Gesamtverantwortung und führt die SAP-seitige Implementierung, insb. von Ticketing und Aktivitäten-Management, durch. Innosoft als weiterer externer Partner liefert

die Lösungsanteile Einsatzplanung, mobile Lösung für die Techniker und die Freigabe für den Service-Innendienst. In einem dreitägigen Workshop wurden sämtliche zu klärende Details zwischen ENGEL, Innosoft und B&IT präzisiert. Damit stand dem Start der Phase 2 nichts mehr im Wege.

### Umsetzung der globalen eService-Lösung (Phase 2)

Um den implementierten eService-Prozess zum frühest möglichen Zeitpunkt testen und praktisch anwenden zu können, machte ENGEL die Vorgabe, dass spätestens ca. 8-9 Monate nach Start der Phase 2 die erste Produktivsetzung stattfinden muss.

Die Wahl fiel aus logistischen Gründen auf die deutsche Service-Niederlassung in Hagen / Deutschland. Die Service-Zentrale in Schwertberg, die zusätzlich den 2nd und 3rd Level-Support innerhalb CSD leistet und im globalen Maßstab noch weitere Funktionalitäten benötigt, folgte 3 Monate später Anfang Dezember 2013.

Die besonderen Herausforderungen der Phase 2 lagen zuerst einmal darin, die involvierten Parteien im Hinblick auf einen gemeinsamen Projekt-, Meilenstein- und Workshop-Plan und ein abgestimmtes Projektvorgehen unter einen Hut zu bringen und die entsprechenden Commitments zu erhalten. Um keine Zeit zu verlieren wurde im Sinne eines fliegenden Projektstarts der Service-Prozess im SAP ERP optimiert und die Schnittstellen-spezifikation erstellt und verabschiedet. Als nächstes wurde die Innosoft-Software installiert, die SAP-Schnittstellen eingerichtet und anschließend sämtliche Schnittstellen-Funktionen getestet.



Parallel wurden die benötigten SAP Add-Ons, insbesondere die Ticketing-Transaktion, von B&IT realisiert.

Richtig spannend wurde es im Juni / Juli 2013, als nach vorgängiger Generalprobe der erste Integrationstest durchgeführt wurde und erwartungsgemäß noch entsprechender Optimierungsbedarf festgestellt wurde. Die beobachteten Funktionslücken und Fehler wurden kurzfristig behoben und die Funktionsfähigkeit der Gesamtlösung in dem von der B&IT-Projektleitung geplanten Nachtragstest rechtzeitig vor dem Produktivstart nachgewiesen.

Daher konnte die eService-Lösung wie geplant Anfang September 2013 in der Service-Niederlassung Hagen-DE produktiv gesetzt werden: Nach einer intensiven Schulung vor Ort wurden die ersten 15 Techniker mit Notebooks ausgestattet, die diese bei ihrem Tagesgeschäft unterstützen und mit denen sie administrative Arbeiten wie Service-Bericht, Wochenbericht und Reisekostenbericht erledigen.

W. Hornung – B&IT-Projektleiter: „Die hohe Motivation und das vorbildliche Engagement der Pilotniederlassung hat uns allen sehr geholfen. Da der eService-Prozess vom Projektteam und vom Key User der Niederlassung aus Hagen im Vorfeld ausgiebig getestet wurde, verlief der Produktivstart ohne größere Probleme.“ Der von der Service-Zentrale in Österreich benötigte volle Funktionsumfang wurde wie geplant Anfang Dezember am Standort Schwertberg produktiv gesetzt.

## Weltweiter Rollout

Noch während der weltweite Rollout der eService-Lösung geplant wurde, wurde im ersten Quartal 2014 bei zwei weiteren ENGEL-Standorte, der Produktivbetrieb aufgenommen. Im gleichen Zeitraum erfolgte der weltweite Rollout des Ticketing-Cockpit für den Ersatzteilvertrieb sämtlicher Service-Niederlassungen, der auf Basis von eLearning und Web Sessions durchgeführt wurde.

Ende März 2014 startete der weltweite Rollout, der als echtes Programm definiert wurde, in 21 Service-Niederlassungen. Etwa alle 2-3 Wochen wird wiederum eine zusätzliche Service-Niederlassung produktiv gesetzt. Basis ist ein im Detail definiertes Rollout-Vorgehen und es gilt der Grundsatz, dass alle Niederlassungen weltweit den gleichen Service-Kernprozess erhalten.

Einschränkend ist zu sagen, dass insbesondere beim Wochenbericht und bei der Reisekostenabrechnung Landesspezifika, insb. Gesetze, Arbeitszeit- und Spesenregelungen, bei einigen Ländern eine Herausforderung für das Projektteam darstellen, die innerhalb des engen Terminplans bewältigt werden müssen.

## Fazit

### Hr. Degwerth – Leiter der Customer Service Division bei ENGEL:

„Besonders kritisch war die Akzeptanz des eService-Prozesses seitens der Hotline-Mitarbeiter und der Service-Techniker. Der hohen Benutzerfreundlichkeit, den zusätzlichen Einsatzinformationen und der mit vielfältigen Vorteilen verbundenen papierlosen Arbeitsweise steht die Erfassung zusätzlicher Daten gegenüber, die zur Automatisierung des Service-Prozesses unerlässlich sind.“

Da dies alles mit einem erheblichen organisatorischen Wandel verbunden ist, haben wir uns entschlossen, massiv in die Kommunikation mit dem Service-Personal zu investieren, und das hat sich ausgezahlt.“

### Hr. Neumann – Sprecher der Geschäftsführung:

„Mit dem Projekt eService, das von B&IT erfreulicherweise termingerecht und in der von uns erwarteten Qualität abgeliefert wurde, haben wir die Grundlage geschaffen, um unseren Kunden zukünftig weltweit zusätzliche Mehrwerte bieten zu können.“

Dies ist zum Beispiel bei unserem bereits laufenden Vorhaben „e-connect“ der Fall, bei dem die entsprechenden Endkunden via Internet Tickets absetzen, Ersatzteile online beschaffen und die bei ihnen installierten Maschinen direkt mit den ENGEL-Systemen verbinden können, was für ENGEL ein wichtiger Schritt in Richtung Industrie 4.0 ist.“

## B&IT als Beratungspartner

B&IT positioniert sich als spezialisiertes unabhängiges und inhabergeführtes IT-Beratungshaus für die Industrie- und Handelsunternehmen aus den Branchen Mill / Metals, dem Maschinen- und Anlagenbau und der verarbeitenden Industrie. B&IT ist ein professioneller IT-Dienstleister im Prozess- und Applikationsmanagement mit dem Schwerpunkt SAP-ERP-, OpenText- und Shopfloor-Anwendungen und verfügt über eine Vielzahl einschlägiger Referenzen.

Mehrwert für ihre Kunden schafft B&IT durch exzellente IT-Management- und Prozess-Beratung sowie durch professionelle Dienstleistungen im Bereich IT-Implementierung und durch fundiertes Programm- und Projektmanagement. Die B&IT-Expertise basiert auf zahlreichen Erfolgsprojekten und langjähriger Erfahrungen der aktuell ca. 25 Mitarbeiter. Der Firmensitz ist in Salzburg. Weitere B&IT-Büros befinden sich in Wien, Waidhofen (Österreich) und München (Deutschland).

### Österreich:

B&IT Business & IT Consulting GmbH  
Naumanngasse 38a, 5020 Salzburg  
Mariahilferstraße 77-79, Top A/5, 1060 Wien

Tel.: +43 (0) 664 884 38 625

Homepage: [www.businessandit.com](http://www.businessandit.com)  
E-Mail: [office@businessandit.com](mailto:office@businessandit.com)

### Deutschland:

B&IT Business & IT Consulting Deutschland GmbH  
Bürocenter Kronstadter Str. 4  
81677 München

Tel.: +49 (0) 89 - 208 026 515