

# Heisse Servicelösung für unbeschränkte Mobilität

«Primus» besteht als Feuerlöscher-Marke seit über 85 Jahren. Als erfahrene, praxiserprobte Spezialisten in der Brandbekämpfung bietet das Unternehmen nicht nur die richtigen Produkte, sondern auch Beratung, Schulung und Service. Mobilität wird grossgeschrieben; die roten Primus-Fahrzeuge sind in der ganzen Schweiz anzutreffen. Unverzichtbar und immer dabei: die Servicelösung von Opacc.

>> Christian Bühlmann | schmid+siegenthaler consulting gmbh

Die Firma Primus AG zählt in der Schweiz zu den führenden Anbietern integrierter Brandschutz-Lösungen. Das Unternehmen mit Sitz in Binningen beschäftigt rund 165 Mitarbeitende und deckt alle Belange der Brandbekämpfung ab: von der Beratung und Schulung über den Verkauf bis hin zu Sicherheitskontrollen. Die Produkte von Primus sind auf dem aktuellsten Stand der Technik und erfüllen alle geltenden Auflagen und Qualitätsnormen. Damit Feuerlöscher und andere Geräte auch nach Jahren noch voll funktionsfähig bleiben, sind 65 Servicetechniker von Primus in der ganzen Schweiz unterwegs.

## Ausgangslage

Nur einmal im Jahr gibt es ein Stelldichein der Aussendienst-Mitarbeitenden am Hauptsitz, ansonsten arbeiten diese weitgehend autonom. Früher erhielten sie ihre Aufträge ein- bis zweimal pro Monat per Post zugeschickt. Für die Kundentermine war der Aussendienst selber zuständig. Viele Services und wenig Kilometer, lautete die Devise. EDV spielte dabei kaum eine Rolle. Ende Monat wurden alle handgeschriebenen Berichte an den Hauptsitz geschickt. Dort wurden die Angaben mühsam ins damalige System eingegeben. Oft gab es Rückfragen, weil zum Beispiel Notizen unleserlich oder Zusatzbestellungen nicht klar waren. Da mit dem bestehenden System die Routinearbeiten nicht automatisiert werden konnten, suchte die Firma Primus nach einer neuen Lösung.

## Ziele

Für die Einführung einer mobilen Servicelösung definierte man verschiedene Rahmenbedingungen. In erster Linie sollten damit Inselsysteme und Medienbrüche abgebaut werden: weniger Papier, dafür mehr Transparenz und Effizienz. Gleichzeitig mussten sich damit Durchlaufzeiten und redundante Tätigkeiten reduzieren lassen, um die internen Prozesse zu optimieren. Die Systemunterstützung von

Lager, Service und Verkauf stand ganz oben auf der Prioritätenliste. Ein wichtiges Kriterium war die Offline-Verfügbarkeit der Lösung. Servicearbeiten werden oft in Garagen, Werkstätten oder Kellern durchgeführt, wo weder WLAN noch Mobilfunk vorhanden ist. Das System hat auch unter diesen Umständen voll zu funktionieren. Offline müssen nicht nur alle Auftrags-, Kunden- und Produktinformationen zur Verfügung stehen, die Servicetechniker sollen auch jederzeit Daten erfassen können. Besteht später wieder eine Datenverbindung, hat der Abgleich mit dem zentralen Rechner automatisch zu erfolgen. Ein besonderes Anliegen war für Primus die Akzeptanz der neuen Lösung von allen Mitarbeitenden, auch von solchen mit wenig IT-Kenntnissen.

## Vorgehen

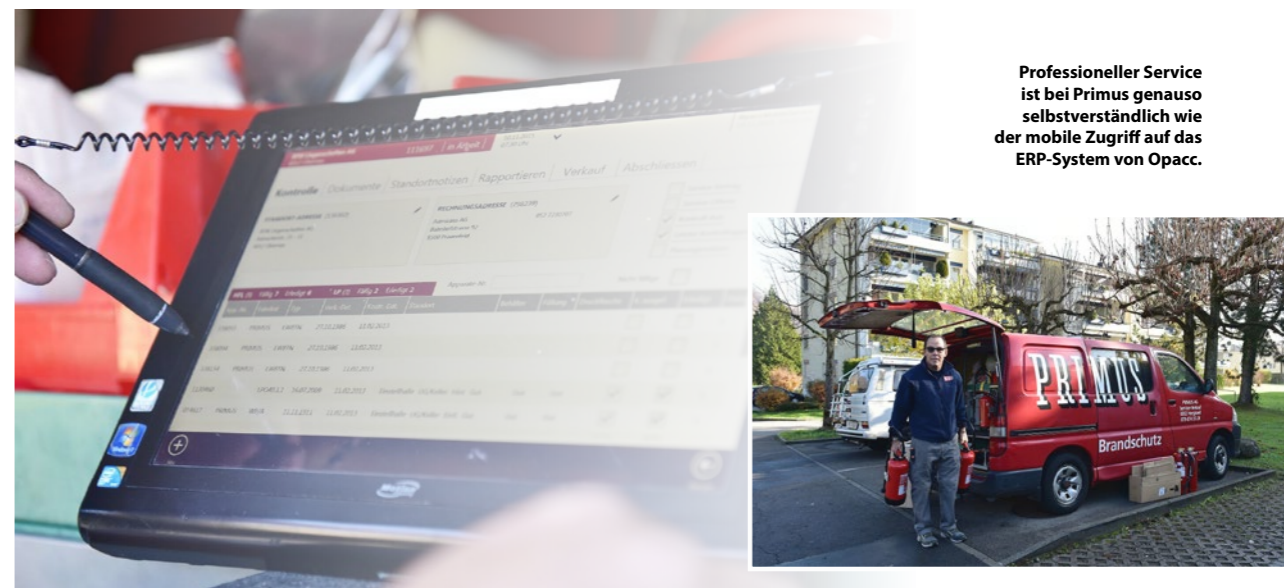
Für die Evaluation holten sich die Brandkämpfer Unterstützung durch ein externes Beratungsunternehmen. In allen Bereichen wurden Prozesse und Anforderungen im Detail analysiert. Zentrale Kriterien wie mobile Einsatzmöglichkeiten und Offline-Fähigkeiten ergaben eine Vorselektion möglicher Lösungen. Nach der Ausarbeitung eines detaillierten Pflichtenhefts und der Auswertung der eingegangenen Offerten vereinbarte das Projektteam mit drei Lösungsanbietern einen Präsentationstermin. Als einziger Hersteller zeigte Opacc die mobile Lösung live und konnte die Anwender von den damit verbundenen Möglichkeiten begeistern. Im Rahmen eines zweitägigen

## Erfahren Sie ...

- ... wie komplexe Serviceprozesse erfolgreich mit moderner Business Software unterstützt werden.
- ... welche Möglichkeiten ein ERP-System mit einer mobilen Servicelösung bietet.

## Das Projekt

Anwender:	Primus AG, 4102 Binningen, <a href="http://www.primus-ag.ch">www.primus-ag.ch</a>
Mitarbeitende:	165
User:	OpaccERP (10 User), OpaccERP MobileOffice Service (65 User), OpaccEnterpriseCRM Sales (20 User), OpaccOXAS, OpaccDMAS Dokumenten Management und Archivierung System
Branche:	Brandschutz
Thema:	ERP, CRM, Service
Anbieter:	Opacc, 6010 Kriens, <a href="http://www.opacc.ch">www.opacc.ch</a>
Lösung:	Opacc Extended Enterprise Software



Professioneller Service ist bei Primus genauso selbstverständlich wie der mobile Zugriff auf das ERP-System von Opacc.

Workshops wurden alle Unternehmensprozesse durchgespielt. Zusätzlich besuchte man die Sombo AG, welche «OpaccERP MobileOffice» bereits produktiv im Einsatz hatte. Die integrierte, offlinefähige Servicelösung läuft dort nicht nur auf PDA-Geräten, sondern auch auf Windows Tablets. Mit dem Entwicklungsstandort Schweiz und der nahen Niederlassung in Münchenstein bot Opacc weitere Vorteile, so dass Primus der Entscheid für die neue Servicelösung leicht fiel.

Die Zusammenarbeit zwischen Anwendern und IT-Spezialisten von Opacc bewährte sich auch in der Detailkonzeption, Schulung, und Systemparametrierung. Dabei wurde eine umfangreiche Datenübernahme aus den vorgängig eingesetzten ERP- und DMS-Systemen durchgeführt. Bei der Implementierung setzte man auf Key-User-Teams, in denen alle Abteilungen vertreten waren. Die operative Projektleitung übernahm der externe Berater. Besonderes Augenmerk wurde der Benutzerschulung geschenkt. Nach ihrer Ausbildung gaben die Key-User ihr Wissen sukzessive an die weiteren Mitarbeitenden weiter. Damit auch die Mitarbeitenden mit wenig IT-Erfahrung genügend Sicherheit und Vertrauen fanden, wurden sie intensiv begleitet.

## Lösung

Die Gesamtlösung bei Primus besteht aus mehreren, nahtlos integrierten Opacc-Komponenten. Im Innendienst kommt OpaccERP in Verkauf, Service, Einkauf, Lager und für einfache Produktionsaufgaben zum Einsatz. Den Servicemitarbeitenden steht OpaccERP MobileOffice auf mobilen Windows Tablets zur Verfügung. Die 20-köpfige Verkaufsmannschaft wurde mit OpaccEnterpriseCRM Sales ausgerüstet. Alle Anwender können auf das gemeinsam genutzte, integrierte Dokumentenmanagement- und Archivierungssystem zugreifen.

Hier werden alle ERP-Daten, E-Mails und gescannten Dokumente nach Kunde und Auftrag abgelegt. Dank der EnterpriseSearch von Opacc ist ein schnelles Auffinden über verschiedene Stichworte garantiert. Als Finanz- und Lohnsoftware werden Produkte von Sage verwendet und über WebServices in Opacc integriert.

## Anwender-Tipp

«Trotz minutiöser Vorbereitung kann in komplexen Projekten Unvorhergesehenes passieren; das lässt sich kaum ganz ausschliessen. Wichtig ist, dass alle Beteiligten offen und rechtzeitig miteinander kommunizieren.»

Reto Tschan, Leiter Finanzen und Projektleiter, Primus AG

Die Anforderungen beim Verkauf von Standardartikeln und Löschprodukten, beim Bau und Unterhalt von Anlagen sowie im Servicebereich für Handfeuerlöscher und Löschposten konnten dank der Flexibilität von Opacc und dem Know-how der ERP-Spezialisten problemlos erfüllt werden. Auch Spezialfälle wie beim Primus Express-Service werden unterstützt: Wenn ein Kunde bei der Zentrale ein dringendes Problem meldet, weiss der Sachbearbeiter dort, wo sich der Servicetechniker befindet und kann ihm die Kundendaten sofort mit OpaccERP MobileOffice zusenden.

Dank Opacc kann Primus auch anspruchsvolle, nicht-alltägliche Prozesse bewältigen. So ist das Unternehmen beispielsweise in der Lage, auch

präventive Serviceprozesse abzubilden. Je nach Anlage kommen dabei verschiedene Planungszyklen zum Tragen. Die Techniker können sich dabei ganz auf Opacc verlassen, welches ihnen die entsprechenden Informationen automatisch liefert. Wie komplex das Servicegeschäft von Primus ist, zeigen die Fälle, wo ein Standort mehrere Serviceobjekte mit unterschiedlichen Wartungszyklen für Standort und Geräte hat. Ebenfalls nicht ganz trivial sind die komplexen Provisionsabrechnungen für die Servicemitarbeitenden sowie die Managementinstrumente der Geschäftsleitung.

Die laufende Weiterentwicklung der mobilen Lösung von Opacc steht als regelmässige Updates zur Verfügung, welche die Servicetechniker bequem von zu Hause aus installieren können. Auch weiterhin werden die Brandschutzspezialisten nur einmal pro Jahr nach Binningen fahren. Worauf sie allerdings nicht mehr verzichten würden, ist ihre neue mobile Servicelösung.

## Fazit

Durch die Reduktion redundanter Arbeiten in der Administration und der gleichzeitigen Steigerung der Service-Effizienz hat die Firma Primus ihre Ziele erreicht. Die Fakturierung von Leistungen ist heute deutlich speditiver und die Transparenz im Innen- und Aussendienst höher. Die Kunden profitieren von kürzeren Reaktionszeiten, welche auf flexiblere Planungsmöglichkeiten der Servicemitarbeitenden zurückzuführen ist. Heute ist man froh, dass ein integriertes, weitgehend schnittstellenfreies System für alle Prozesse zur Verfügung steht. Die Zusammenarbeit mit dem externen Berater war sehr wertvoll und konstruktiv, vor allem in hektischen Tagen. Alle Beteiligten wussten, dass das Projekt ambitioniert sein würde. Mit Engagement und Begeisterung wurde die Herausforderung erfolgreich gemeistert. <<