



REFERENZ

LÖWEN ENTERTAINMENT

NEO Mobile Suite sorgt für effiziente Abläufe im Service Management

Projektfeld

Mehr als 100 Techniker, verteilt auf insgesamt 21 Niederlassungen in ganz Deutschland, sorgen dafür, dass die Spielautomaten der Marken LÖWEN und Crown reibungslos funktionieren – egal ob bei den rund 5.000 Kunden oder in den über 300 eigenen ADMIRAL Spielhallen. In Summe betreut der LÖWEN-CROWN-SERVICE mehrere 10.000 Automaten, die ausschließlich als Mietgeräte aufgestellt sind.

Projektanforderungen & Projektziele

Vor Einführung des Mobile Workforce Managements war der gesamte Service-Prozess ausgesprochen papierlastig und dadurch alles andere als optimal. Das begann schon bei der Service-Anforderung. Mangels elektronischer Formulare erfolgte diese in der Regel telefonisch direkt in der Niederlassung. Dort wurde der Auftrag manuell im SAP-System erfasst, ausgedruckt und dem Service-Techniker in Papierform mitgegeben. Der bestückte sein Fahrzeug mit allen Materialien, die aufgrund des Auftrags gebraucht werden könnten – in der Regel deutlich mehr Teile als tatsächlich notwendig. Dennoch kam es nicht selten vor, dass eine wichtige Komponente fehlte, was weitere Wege nach sich zog. „Unsere Service-Zentrale blieb bei all diesen Abläufen weitgehend außen vor, denn die Kommunikation zwischen Zentrale

und Niederlassungen erfolgte per Telefon und E-Mail und damit eher umständlich. Deswegen fehlte es nicht nur an Transparenz. Auch wichtige Kennzahlen konnten so nicht ermittelt werden“, beschreibt Roland Kellner, Leiter des LÖWEN-CROWN-SERVICE, die Ausgangslage.

Aufgrund der Besonderheit, dass die Spielautomaten generell vermietet werden, gestalten sich auch die dahinterliegenden Prozesse komplexer als in anderen Serviceorganisationen. So müssen je nach Marke und Gerät ganz unterschiedliche Gewährleistungsbedingungen berücksichtigt werden. Aber auch die Teilesystematik in der Materialwirtschaft, in der in einem komplexen Materialrückführungsprozess unter anderem nach Austausch- und Neuteilen unterschieden wird, stellte besondere Anforderungen an das künftige IT-System. Mit dem Projekt „Mobile Workforce Management“ sollte gleichzeitig aber auch die Bestückung der Fahrzeuge optimiert werden, um so einerseits unnötige Fahrten zu vermeiden, andererseits aber auch den Materialbestand insgesamt zu optimieren. Darüber hinaus sollte eine neue Lösung integriert und möglichst ohne Systembrüche mit SAP eingesetzt werden, um so die Vorteile des Mobile Workforce Managements tatsächlich auch nutzen zu können. Die Fülle der Anforderungen und die Tatsache, dass neben

AUFGABE / ZIEL

- Einführung eines Mobile Workforce Managements
- Optimierung des Service-Prozesses
- Optimierung der Fahrzeug-Bestückung
- Integration in das SAP-System ohne Systembrüche

LÖSUNG

- NEO Mobile Suite mit enger Integration in SAP-System

NUTZEN

- Effizienzsteigerung in der Bearbeitung
- Arbeitserleichterung für die Techniker
- Erhöhung der Servicequalität

LÖWEN ENTERTAINMENT

dem Service auch die Materialwirtschaft und der IT-Bereich eng in den Evaluierungsprozess eingebunden wurden, führten zur Entscheidung, nichts zu übereilen.

„Wir beschlossen, zunächst im Rahmen einer Vorstudie drei Fragen zu klären: Was muss alles getan werden, um unsere Serviceorganisation modern und zeitgemäß aufzustellen? Was kostet uns das Ganze? Und wann amortisieren sich die Investitionen wieder?“, so Roland Kellner. Schon diese Bestandsaufnahme erfolgte mit der externen Unterstützung durch einen Spezialisten von Axians. „Unser primäres Augenmerk bei der Auswahl lag sowohl auf dem fachlichen Know-how als auch auf der Forderung, dass uns der Berater persönlich überzeugen muss.“, erklärt Roland Kellner.

Umsetzung

Im Rahmen der Vorstudie wurden dann über vier Monate sämtliche Service-Prozesse ausführlich beleuchtet – und dies aus den jeweils unterschiedlichen Blickwinkeln der drei Bereiche. Dabei wurde durchaus heftig diskutiert, denn beispielsweise in der Frage der Bestückung der Fahrzeuge hatten Service und Materialwirtschaft sehr unterschiedliche Vorstellungen. „Während wir ein breites Spektrum von Teilen vorhalten wollten, damit unsere Techniker möglichst für jede Situation gewappnet sind, war die Materialwirtschaft für eine möglichst schlanke Bestückung, um den Teilebestand niedrig zu halten“, beschreibt Roland Kellner einen der Diskussionspunkte. Dennoch verliefen die Gespräche ausgesprochen konstruktiv, so dass zu guter Letzt ein Konzept stand, das allen Bereichen gerecht wurde.

Auf dieser Basis wurde ein ausführlicher Auswahlprozess gestartet, an dessen Ende die Entscheidung zugunsten der NEO Mobile Suite stand. Nicht nur wegen der Funktionalität der Lösung, sondern weil das SAP-Team von Axians auch die vorgelagerten Projektschritte, die Optimierung des im Einsatz befindlichen Kundendienst-Moduls SAP CS sowie die Einführung des Moduls SAP MRS für die Einsatzplanung unterstützte. Erst

danach erfolgte die Einführung der NEO Mobile Suite. „Wir sind diese Schritte ganz bewusst sequenziell angegangen. Zwar dauerte das Gesamtprojekt auf diese Weise etwas länger, im Ergebnis haben wir nun jedoch ein System, mit dem alle Prozesse über die gesamte Serviceorganisation hinweg einheitlich und vor allem vollintegriert in SAP gestaltet sind“, fasst Roland Kellner zusammen. Besonderes Augenmerk wurde auf die Ausstattung der Techniker mit mobilen Endgeräten gelegt. Denn die müssen unterwegs über den Touch-Screen nicht nur Zeiten und Material oder die Unterschrift des Auftraggebers elektronisch erfassen, sondern auch mal ein Software-Update via USB auf ein Gerät übertragen. Die Wahl fiel hier auf Panasonic Toughbooks, da diese die Vorteile eines Tablets mit denen eines Notebooks vereinen und zudem schier unverwundlich sind. „Entscheidend für die Auswahl war übrigens die Meinung der Techniker, denen wir drei unterschiedliche Geräte verschiedener Hersteller zum Testen gegeben hatten“, so Kellner.

"Wir konnten auf dieser Basis das Dienstleistungsspektrum ausbauen und stellen derzeit sogar weitere Mitarbeiter ein."

Roland Kellner (LÖWEN ENTERTAINMENT)

LÖWEN ENTERTAINMENT

Projektergebnis

Völlig umgestellt wurde der Prozess der Fahrzeugbestückung. Wo immer sinnvoll wird das Fahrzeug, in der Regel ein VW Caddy, über Nacht von einem Dienstleister bestückt. Der Techniker, der früher regelmäßig in seine Niederlassung musste, startet so am Morgen direkt von seiner Wohnung aus in den Einsatz. Auch andere Tätigkeiten kann er nun vom Home Office aus erledigen, was für den einzelnen Techniker eine enorme Erleichterung darstellt. „Auch wenn der eine oder andere Mitarbeiter anfangs Berührungsängste mit den mobilen Geräten oder der Datenerfassung mithilfe eines Touchscreens hatte, in Summe haben die Kollegen schnell gemerkt, dass die neue Technologie ihnen insgesamt deutliche Vorteile bringt“, berichtet Roland Kellner. Um die Akzeptanz beständig zu steigern, soll nun die Bedienerfreundlichkeit weiter verbessert werden, auch wenn dies aufgrund der komplexen Anforderungen bei LÖWEN ENTERTAINMENT nicht immer ganz einfach ist. Vor allem die vereinzelte Sorge,

dass durch die neue Technik Arbeitsplätze verloren gehen könnten, erwies sich als unbegründet. „Im Gegenteil: Wir konnten auf dieser Basis das Dienstleistungsspektrum ausbauen und stellen derzeit sogar weitere Mitarbeiter ein“, so Kellner.

Mit dem neuen System arbeiten nun die Niederlassungen wie die Service-Zentrale auf Basis derselben Informationen, so dass es heute egal ist, ob der Auftragseingang vor Ort oder über die Zentrale erfolgt. Durch die enge Integration der NEO Mobile Suite stehen sämtliche Daten zeitnah in SAP zur Verfügung. Damit können nun die Prozesse auf Basis belastbarer Kennzahlen geplant und gesteuert werden. Insgesamt, so Roland Kellner, wurden die Projektziele erreicht, auch wenn es natürlich immer noch Verbesserungspotenziale gibt. „Auch die Frage 3 in der Vorstudie können wir heute positiv beantworten: Die Investitionen in das System haben sich gerechnet“, so sein Fazit.

KUNDENINFO



Unternehmen: LÖWEN ENTERTAINMENT

Branche: Hersteller / Vermieter von Geldgewinnspiel-Geräten

Vor-Systeme: Papierlastiger und telefonischer Service-Prozess

Sitz: Bingen/Rhein

Gründung: 1949

Dimension: >100 Techniker

Internet: www.løewen.de

ÜBER AXIANS

Die Axians IT Solutions mit Hauptsitz in Ulm ist ein herstellerunabhängiges IT-Haus und gehört zu Axians, der globalen Marke für ICT-Lösungen von VINCI ENERGIES. Das Portfolio der Axians IT Solutions beinhaltet alle Komponenten der Core ICT-Anforderungen und bietet Lösungen für die Anforderungen der digitalen Transformation. Stets individuell und bedarfsgerecht auf die Bedürfnisse unserer Kunden abgestimmt. Nach einer integrativen Methodik unterstützen die Axians IT Solutions-Spezialisten dabei, Technologien und Applikationen genau nach Bedarf zu nutzen und ihre Prozesse zu optimieren. Dies eröffnet unseren Kunden neue Chancen, ihre Geschäftsmodelle schnell und agil auf die digitalen Herausforderungen auszurichten und weitere Marktpotenziale zu erschließen. Zu den Top-Partnern zählen Cisco, EMC, HPE, IBM, Microsoft, SAP, VMware sowie weitere führende Hersteller. Unter den „besten Systemhäusern Deutschlands 2016“ ist Axians IT Solutions in der Klasse „Große Systemhäuser“ auf Basis der IDG-Umfrage zur Kundenzufriedenheit auf dem dritten Platz.

ANSPRECHPARTNER

Intern: Alexander Wassiltschenko (Geschäftsbereichsleiter Optimierung Kundenservice, Axians)

· E-Mail: alexander.wassiltschenko@axians.de · Tel.: +49 123 456789-0

axians.de