



ANTON PAAR GMBH

OPTIMIERUNG DER WARTUNGS- UND SERVICEPROZESSE MIT SAP INTERACTIVE FORMS

KURZÜBERBLICK:

Unternehmen

- Firmenname: Anton Paar GmbH
- Standort: Hauptfirmensitz in Graz
- Branche: Prozessindustrie
- Produkte: Mess- und Laborgeräte für Industrie und Forschung
- Umsatz: 114 Mio. EUR (2008)
- Angestellte: über 1.000 MitarbeiterInnen weltweit
- Internetadresse: www.anton-paar.com
- Implementierungspartner: SNAP Consulting GmbH, www.snapconsult.com

Die wichtigsten Herausforderungen

- Automatische Archivierung
- Anlage der Verbuchungsmasken
- Offline Material- und Arbeitszeiterfassung

Projektziele

- Umwandlung fehleranfälliger papierbasierter Prozesse in elektronische Form
- Optimierung der Auftragsabwicklung von Wartungs- und Reparatüreinsätzen

Lösungen und Services

- SAP Interactive Forms software by Adobe

Highlights

- Bis zu 10 Minuten Zeitersparnis pro Formular
- Rasche und effiziente Implementierung
- Konstruktive Zusammenarbeit

Entscheidung für SAP Interactive Forms

- Offline einsetzbar
- Verfügbarkeit in verschiedenen Sprachen
- Einfache Lösung für weltweiten Einsatz
- Nahtlose Integration in SAP ERP und Lotus Notes

Hauptnutzen für den Kunden

- Zeit- und Kostenersparnis
- Geringere Fehleranfälligkeit
- Vereinfachung der Abrechnung
- Schnellere Durchlaufzeiten
- Geringere Außenstände
- Wegfall händischer Nachbearbeitung
- Verbesserte Information für den Außendienstmitarbeiter
- Automatische Archivierung

Systemumgebung

- SAP ERP ECC 6.0, SAP NetWeaver Business Warehouse, SAP Solution Manager, Lotus Notes

Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Hardware: Signatur Pad von Step Over

User

- derzeit 50 AußendienstmitarbeiterInnen

Bei der Ablösung ihres fehleranfälligen Formularwesens auf Papierbasis wählte die Anton Paar GmbH SAP Interactive Forms um die Buchung von Arbeitszeit- und Materialkosten in einem Schritt zu ermöglichen und eine händische Nachbearbeitung überflüssig zu machen. Dies führte im Unternehmen zu einer erheblichen Zeit- und Kostenersparnis.

Die Anton Paar GmbH produziert hochwertige Mess- und Laborgeräte für Industrie und Forschung und ist mit ihren Geräten aus den Bereichen Dichte- und Konzentrationsmessungen sowie Rheometrie und CO²-Messungen die Nummer eins am Weltmarkt. Das Unternehmen mit Hauptfirmensitz in Graz beschäftigt derzeit weltweit über 1.000 MitarbeiterInnen. Von 12 Vertriebsniederlassungen aus wird den Kunden in 80 Ländern weltweit Support in Applikationsfragen und Serviceausfällen geboten.

Für die Optimierung der Wartungs- und Reparatüreinsätze der ca. 50 AußendienstmitarbeiterInnen bei Anton Paar war eine umfassende Reorganisation der Prozesse notwendig. Mit dem Upgrade auf SAP ERP 6.0 war die Voraussetzung für die Unterstützung von SAP Interactive Forms und damit die Grundlage für die Einführung automatisierter elektronischer Prozesse geschaffen. Christian Wünsch, International



Service Manager, Anton Paar GmbH, dazu: „Wir wollten ein einheitliches System zur schnellen, effizienten und reibungslosen Abwicklung unserer weltweit rund 10.000 Serviceaufträge pro Jahr.“

Standardisierung und Optimierung von Prozessen

Zentrale Anforderungen an SAP Interactive Forms waren eine flexible und einfache Handhabung sowie die Möglichkeit, offline eingesetzt zu werden. Christian Wünscher erläutert: „Unsere derzeit 50 AußendienstmitarbeiterInnen verfügen zwar alle über Laptops, haben aber nicht zu jedem Zeitpunkt Zugang zum Internet. Daher schied eine reine Online-Lösung von vornherein aus.“

Es konnten mit vergleichsweise geringem Entwicklungsaufwand und kurzen Entwicklungszeiten interaktive Formulare entwickelt werden, die den AnwenderInnen zahlreiche Vorteile gegenüber händisch

Das Formular wird dann von den Kunden mittels Unterschriftenpad unterschrieben und in Folge wieder automatisch in das System eingelesen und archiviert, wobei die Kunden auf Wunsch ein PDF in Kopie erhalten.

Mit einer automatischen Eingangsverarbeitung können Arbeitszeit- und Materialbuchungen ohne weitere händische Nachbearbeitung schnell und effizient in einem einzigen Schritt verbucht werden. Verglichen mit dem alten System, wo die handschriftlich ausgefüllten Papierformulare mit Zeitverzögerung und über unterschiedliche Kanäle wie Fax, gescannt oder im Original eintrafen und im System erfasst werden mussten, ist die Fehleranfälligkeit durch Schreib- und Lesefehler deutlich geringer. Buchungen stehen nun rascher zur Verfügung und Außenstände konnten reduziert werden. Ein weiterer Vorteil ist, dass die AußendienstmitarbeiterInnen auftrags- und kundenspezifische Informationen bereits im Dokument vorliegen haben. Mit der Vordefinition

„Wir schätzen, dass mit SAP Interactive Forms die Zeitersparnis pro Formular bei rund 10 Minuten liegt. Dadurch hat sich der Programmierungsaufwand bereits in 9 Monaten amortisiert.“

Christian Wünscher, International Service Manager, Anton Paar GmbH

ausgefüllten Formularen in Papierform bieten. Christian Wünscher über die Implementierung: „Wir haben selten ein Projekt gehabt, das so reibungslos verlaufen ist. SNAP Consulting hat unsere Wünsche optimal verstanden und gute Ideen eingebracht.“

Interaktive Formulare sorgen für erhebliche Zeit- und Kostenersparnis

Bei der Erstellung eines Formulars wie z.B. eines Wartungsvertrags oder einer Reparatur wird das Formular in SAP angelegt. Serien- und Artikelnummern werden aus SAP, zusätzliche Informationen aus Lotus Notes gelesen. Die Formulare sind bereits teilweise mit Informationen befüllt und so vorformatiert, so dass sie von den AußendienstmitarbeiterInnen direkt elektronisch vor Ort ausgefüllt werden können.

bestimmter Felder sowie einer Eingabeüberprüfung konnte die Fehleranfälligkeit noch weiter reduziert werden. Christian Wünscher fasst zusammen: „Wir schätzen, dass mit SAP Interactive Forms die Zeitersparnis pro Formular bei rund 10 Minuten liegt. Dadurch hat sich der Programmierungsaufwand bereits in 9 Monaten amortisiert.“

Für die Zukunft plant die Anton Paar GmbH die Möglichkeit der Generierung von Leer-PDFs für den Fall, dass ein Außendienstmitarbeiter kein vorbereitetes PDF zu einem Kundentermin mitnehmen kann. Außerdem ist beabsichtigt, eine Möglichkeit zu schaffen, wie die Artikelnummern der rund 50.000 in SAP vorliegenden Artikel, die im Rahmen von Reparaturen und Wartungen verwendet werden, in die PDFs integriert werden können.

SAP Österreich GmbH

Lassallestraße 7b
A-1021 Wien
T +43/1/288 22-0
F +43/1/288 22-75600
info.austria@sap.com
www.sap.at

Kostenloser Online Newsletter
www.sap.at/newsletter



© 2009 by SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereit gestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.