

# Bereit. Vor Ort. Jederzeit - so ist das Motto

**Viessmann wickelt technischen Kundendienst weltweit mit der NEO Mobile Suite ab**

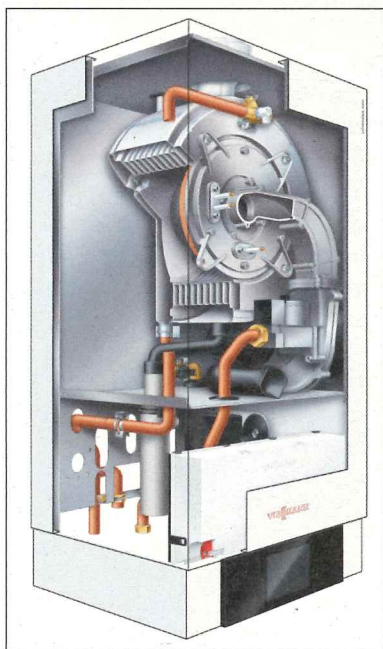
Es ist eine Binsenweisheit: Die Heizung fällt immer nur aus, wenn es kalt ist. Dann ist schnelle Hilfe gefragt, denn weder ein Privatmann noch die Mitarbeiter einer Firma wollen in der Kälte sitzen. Doch wie wickelt man einen solchen technischen Kundendienst ab, vor allem wenn dieser noch weltweit bereitgestellt werden muss? Der technische Dienst von Viessmann, einem Hersteller von Heiz-, Industrie- und Kühlsystemen, setzt dazu auf die NEO Mobile Suite von Fritz & Macziol (F&M).

Die steigenden Anforderungen an den technischen Kundendienst sind auch bei Viessmann spürbar. Schließlich kommt es beim Einsatz im Wohn-, Arbeits- und Industriebereich sowie in der Kältetechnik, zum Beispiel in der Lebensmittelbranche, auf einen konstant zuverlässigen Betrieb der Anlagen an.

Sinnvoll getaktete Wartungsintervalle und kurze Instandhaltungszeiten helfen da ebenso wie ein schneller Einsatz vor Ort bei eventuellen Ausfällen. Gefordert sind hierbei Transparenz und Flexibilität bei der Einsatzplanung, aber auch ein durchgängiger Workflow in der Auftragsbearbeitung, -durchführung, -protokollierung und -abrechnung.

## Wizards und Mehrsprachigkeit

Um das zu erreichen, hat das fast hundertjährige Familienunternehmen 2011 begonnen, alle Prozesse des weltweit tätigen technischen Kundendienstes sowohl operativ als auch buchhalterisch nach und nach mit der NEO Mobile Suite von Fritz & Macziol (F&M) einheitlich abzubilden und in ihr SAP ERP-System (EAM/PM) zu integrieren. „Unsere Entscheidung gründete vor allem auf der hohen Kompetenz und ausgewiesenen SAP-Nähe von Fritz & Macziol“, erklärt Andreas Schwertmann, Leiter Prozessorganisation Logistik bei Viessmann. Weitere Gründe waren neben der lückenlosen SAP-Anbindung die einfachen Implementierungsprozesse sowie die Lokalisierbarkeit der Lösung in mehrere Sprachen.



Die immer komplexer werdenden Heizanlagen müssen regelmäßig gewartet werden und im Fall des Falles auch nach einem Problem schnell wieder laufen. Hierfür werden alle operativen und buchhalterischen Vorfälle des technischen Service in der NEO Mobile Suite abgebildet und im SAP ERP-System (EAM/PM) integriert.

Angesichts der Größe des in 74 Ländern mit 11.500 Mitarbeitern weltweit vertretenen Unternehmens entschieden die Verantwortlichen bereits im Jahr 2010 in der Planungsphase des Projektes, dass der Rollout der mobilen Lösung schrittweise, das heißt nach einzelnen Ländern, stattfinden würde.

Andreas Schwertmann führt aus: „Aus Gründen der besseren Überschaubarkeit starteten wir 2011 zunächst mit unserer tschechischen Ländergesellschaft, in der rund 20 Außendienstmitarbeiter eingebunden wurden. Zusammen mit den F&M-Entwicklern haben wir dabei wertvolle Erfahrungen sammeln können, die wir dann in die folgenden Umstellungen und länderspezifischen Anpassungen mit einfließen ließen.“

Im Rahmen dieser engen Entwicklungspartnerschaft sind neben Tschechien bis heute die mobilen Kundendienste der Viessmann-Gesellschaften in der Slowakei, der Schweiz, in Belgien, Holland, Luxemburg und Österreich mit der neuen Lösung ausgestattet worden. Während die Werksinstandhaltung des Viessmann-Hauptsitzes in Allendorf und einzelne Niederlassungen in Deutschland bereits mit der NEO Mobile Suite arbeiten, wird 2016 der flächendeckende Ausbau in Deutschland

folgen. Wie zuvor auch wird das Projektteam die Umstellung im laufenden Betrieb der traditionell eher ruhigeren Sommermonate vornehmen, so dass Ende 2016 insgesamt circa 350 Servicetechniker hiermit ihre tägliche Arbeit verrichten.

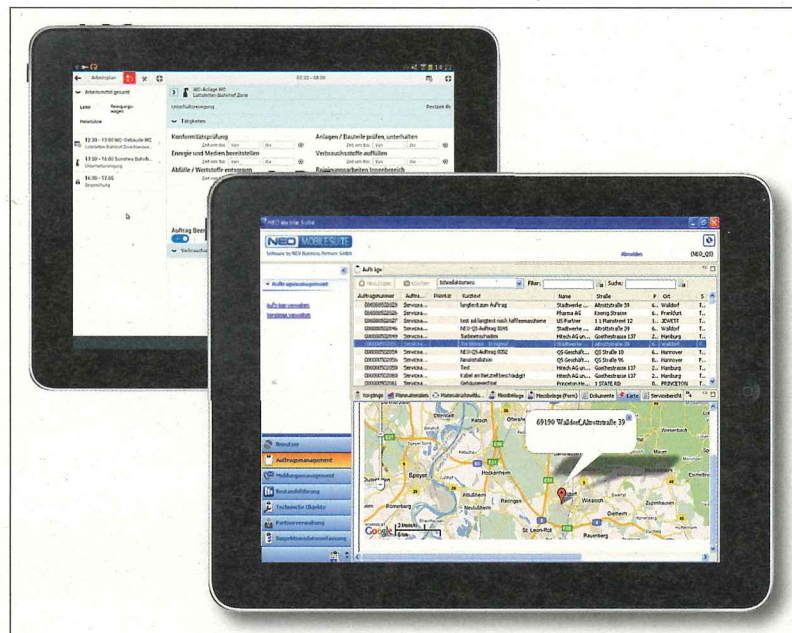
Die hohe Akzeptanz durch die Techniker, auch bei den internationalen Niederlassungen, führt der Viessmann-Projektleiter vor allem auf zwei im besten Sinne des Wortes ergonomische Gründe zurück: „So erleichtert zum einen die durchdachte Benutzerführung nicht nur die

## Optimierte Abläufe

Bedienung der Anwendung selbst, sondern dank Wizard-Assistenten auch die ordnungsgemäße Durchführung der Wartungsarbeiten in der richtigen Reihenfolge.

Egal ob es sich um einen kleinen Heizungskessel oder um eine sehr große Industrieanlage handelt - unsere Servicemitarbeiter haben alle relevanten Komponenten für den Einsatz auf ihrem Endgerät zur Verfügung - quasi als mobiles SAP-System.“

Neben den Informationen und Daten zu allen Aufträgen und Meldungen stellt die Lösung auch Planwerke und Analyse-



Die NEO Mobile Suite von Fritz & Macziol (F&M) unterstützt und beschleunigt bei Viessmann die Service-Prozesse. Bilder: Fritz & Macziol

funktionen zur Verfügung und unterstützt die Dokumentation - ein Aspekt, der gerade bei Gewährleistungsansprüchen zum Tragen kommt. Ebenso gehören die Navigation, das mobile Drucken und ein Barcodeleser zur Ausstattung.

Den anderen Grund für den hohen Anklang sieht Andreas Schwertmann in der Lokalisierbarkeit der NEO Mobile Suite: „Die verschiedenen Sprachversionen fördern die selbstständige Einarbeitung durch unsere Wartungstechniker enorm. Nach einem halben Tag Einführung und einem halben Tag mit praktischen Übungen hat sich das NEO-Tool als selbstverständliches Arbeitsinstrument bei unseren Außendienstmitarbeitern etabliert.“

Mittlerweile nutzt das Unternehmen die NEO Mobile Suite 7.1 in den Sprachen Deutsch, Tschechisch, Slowakisch, Niederlän-

disch, Italienisch und Französisch. Bis zum Ende des unternehmensweiten Rollouts 2018 werden weitere Lokalisierungen folgen.

## Beschleunigtes Back-Office

Obwohl Viessmann im technischen Service weltweit aktiv ist, sind die Einsatzplanung und die Prozessschritte der Servicearbeiten vor Ort weitgehend identisch, d.h. Termine müssen vereinbart und eingehalten werden.

Vor Ort gilt es, die erforderlichen Arbeitsschritte nicht nur in der vorgegebenen Reihenfolge sicher durchzuführen, sondern danach auch minutiöse Reportings zur Dokumentation zu erstellen, egal ob es sich um regelmäßige Wartungen oder um einzelne Instandhaltungsarbeiten handelt.

Weiter auf Seite 10

## Instandsetzung und vorbeugende Wartung rotierender Maschinen – vom Servomotor bis hin zum Generator

- © 24 Stunden Service: 0911 9552-150
- © Thermographische Analyse
- © Maschinenprüfung nach VDE 0113-1
- © Modernisierung und Retrofit
- © Lagerverkauf von Motoren und Stromrichtern
- © Hol- und Lieferdienst



be in motion



**BAUMÜLLER SERVICES**

www.baumueller-services.com

**Fortsetzung von Seite 9**

Hat der Techniker sämtliche vorgeschriebenen Vorgänge erledigt, erfolgt im Idealfall gleich die Übermittlung an die Buchhaltung, damit die Rechnung zügig erstellt wird. „Hier punktet die NEO Mobile Solution vor allem durch die Bereitstellung der Produktinformationen und die Vorgabe der einzelnen Wartungs- und Instandhaltungsschritte“, weiß Schwertmann zu berichten. Er ergänzt: „Außerdem muss der Techniker seinen Bericht nicht mehr nachträglich auf Papier verfassen, da ja bereits alle Bearbeitungsschritte dokumentiert abgearbeitet und somit bereits erfasst wurden.“

Das Hinterlegen der länderspezifischen Abrechnungs- bzw. Steuer- und Buchhaltungsmodalitäten erfordert allerdings etwas mehr Anpassungsaufwand. So müssen je nach Land zum Beispiel individuelle Abrechnungsvarianten nach Minuten, viertel- bzw. halben oder ganzen Stunden genauso abgebildet werden wie die Spesenabrechnungen der Techniker oder landesspezifische Mehrwertsteuervorgaben.

Aufgrund der bisherigen Erfahrungen hat das Projektteam hierzu ein sogenanntes Blueprint

entwickelt, das heißt eine Methode zur Visualisierung von Dienstleistungsprozessen, die im Vergleich zu anderen Prozessabbildungen auch den Kunden und seine Sicht der Prozesse einbindet.

Der Leiter Prozessorganisation Logistik verdeutlicht die Vorteile: „Mit dieser Struktur schaffen wir es, die Einführungszeiten der mobilen Lösung je Land enorm zu verkürzen. Nach einer circa vier- bis achtwöchigen Installation und

**Etappenziele pünktlich umgesetzt**

technischen Anpassung der NEO Mobile Suite auf allen Geräten können die Beteiligten damit bereits übungsweise arbeiten und experimentieren. Je nach Land brauchen wir etwa vier bis sechs Monate, bis das Feintuning beendet ist und alle Funktionalitäten in vollem Umfang genutzt werden können.“

Über die Zusammenarbeit mit den Entwicklern und Projektverantwortlichen von F&M in den letzten fünf Jahren äußert sich Andreas Schwertmann, der Leiter Prozessorganisation Logistik bei Viessmann, mehr als zufrieden: „Unsere

Entwicklungspartnerschaft war und ist ein sehr erfreuliches Win-Win-Projekt. So basiert die mittlerweile zum Standard gehörende Wizard-Funktion der NEO Mobile Suite zu einem guten Teil auf den in diesem Projekt gewonnenen Erfahrungen.“

Schwertmanns bisheriges Fazit fällt durchweg positiv aus: „Nach fünf Jahren Erfahrung mit der Lösung konnten wir alle anvisierten Ziele plangetreu umsetzen.“

Die ehemaligen Medienbrüche wurden reduziert, sodass nicht nur die manuelle Nacharbeit im Backoffice verringert, sondern auch die Qualität der Daten erhöht werden konnte.

Ebenso verzeichneten die Viessmann Niederlassungen eine abteilungsübergreifende Harmonisierung der Serviceabläufe, die zu einer besseren Auslastung ihres Außendienstes führte. „Ich bin mir sicher, dass wir durch die bisher erreichte Verkürzung und Optimierung der Faktura-Zeiten die angestrebte unternehmensweite Konsolidierung der Viessmann-Geschäftsprozesse bis Ende 2018 zeitnah umsetzen werden“, so Schwertmann abschließend.

[www.fum.de](http://www.fum.de)  
[www.viessmann.de](http://www.viessmann.de)

**Pumpenupdate statt Neukauf****Wasserpumpen lassen sich optimieren**

**Manchmal ändern sich die Einsatzparameter für eine Pumpe, sodass sie außerhalb ihres optimalen Betriebspunktes läuft. Dann ist die Anschaffung einer neuen, besser abgestimmten Pumpe zwar nicht verkehrt. „Zuvor sollten Anwender aber andere Maßnahmen erwägen“, rät der Pumpenexperte Udo Seelmann vom Hersteller Caprari in Fürth. „Mitunter reicht nämlich bereits der Austausch des Laufrades.“**

Was durch ein Pumpenupdate machbar ist, zeigt exemplarisch das Beispiel einer Gemeinde. Die Straßenmeisterei dieser Kommune nutzte eine Caprari-Pumpe, war allerdings unzufrieden damit. Das lag aber nicht an der Pumpe selber oder am Hersteller, sondern am Fördermedium: Verpumpt wurde nämlich eine Salzlösung (Sole) für die Winterdienstfahrzeuge.

„Eine dicke Suppe“, erinnert sich Udo Seelmann von Caprari. Der Kunde hatte die Pumpe zwar großzügig dimensioniert. Doch sie

baut. Mit Erfolg: Der Druck passte jetzt, die Pumpe der bewährten MD-Baureihe lief geschmeidig. Eine Arbeitsstunde plus Material - auch kostenseitig stimmte diese Lösung.

Unter umgekehrten Vorzeichen, also bei zu geringem Druck je nach Viskosität des Fördermediums, kann ein Laufradaustausch ebenso helfen. In vielen Fällen sei dann aber eine stärkere Pumpe die tatsächlich bessere Wahl, betont Seelmann. Größer dimensioniert, böte sie meist ergänzende Vorteile

Durch den Laufradaustausch lässt sich die Leistung der Pumpe anpassen. Bild: Caprari



lieferte, nachdem der Betrieb die richtige Mischung für seine Streuer fand, zu viel Leistung, baute also mehr Druck als verträglich auf.

Caprari riet deshalb zum Austausch des Laufrades: Ein neues, kleineres mit 226 statt 242 Millimeter Durchmesser wurde einge-

in punkto Strömungsverhalten, Wirkungsgrad und beim Energieverbrauch. Zudem kommen bei größeren Pumpen elektronische Motorsteuerungen ins Spiel: Die Frequenzregler helfen dann Betriebskosten sparen und stabilisieren drucksensitive Anwendungen. Grundsätzlich sollten Anwender das Laufrad an der Einsaugöffnung regelmäßig inspizieren. Ist nämlich beispielsweise der Feststoffanteil im Fördermedium hoch oder variabel, kann sich der Wirkungsgrad der Pumpe aufgrund von Ab- rasion (Abnutzung) schnell verschlechtern. Ein Ersatzrad sollte dann bereitliegen.

Verstopfung oder Kavitation, also Dampfblasenbildung aufgrund hoher Strömungsgeschwindigkeiten, sind weitere Faktoren, die auf die Leistung einwirken. Auch hierbei ist die Wahl des geeigneten Laufrades essentiell. Leistungseinbußen durch einen hohen Faseranteil im Fördermedium indes lassen sich meist durch ein Schneidwerk kompensieren - es macht das Medium fließfähiger. Vielleicht ist aber auch „nur“ Verockerung im Spiel, so bezeichnet man das Ausfällen von Eisenhydroxiden und Mangan(IV)oxid in Wassergewinnungsanlagen. Eine Motortemperatur über dem Soll ist hierfür ein erstes Anzeichen. Das wäre dann Pech, denn die rostbraunen Ablagerungen der Eisenhydroxide, typischerweise aus Brunnen, überziehen alle wasserführenden Bauteile und zwingen irgendwann jede Pumpe in die Knie, so die Pumpenspezialisten.

[www.caprari.de](http://www.caprari.de)



Die immer komplexeren Heizanlagen müssen regelmäßig gewartet werden. Kommt es zu einem Problem, müssen sie schnell wieder laufen. Hierfür werden alle operativen und buchhalterischen Vorfälle des technischen Service in der NEO Mobile Suite abgebildet und im SAP ERP-System integriert.

[www.wisag.de](http://www.wisag.de)

**wisag**

**WISAG Industrie Service Gruppe**  
**Partner der Industrie.**  
**Unser Auftrag! Unsere Werte!**

Mit unseren drei Unternehmen WISAG Elektrotechnik, WISAG Gebäude- und Industrieservice und WISAG Produktionsservice gehören wir zu den führenden deutschen Industriedienstleistern. In unseren acht Geschäftsfeldern begeistern wir unsere Kunden jeden Tag auf's Neue - lernen Sie die WISAG kennen!

Instandhaltung	Technische Reinigung	Facility Management Industrie
Anlagenbau Elektrotechnik	Anlagenbau Gebäudetechnik	Produktionslogistik
Produktionsunterstützung	Industriemontage	

WISAG heißt Wertschätzung! WISAG heißt Einsatz! WISAG heißt Bunt!