



nethouse services

## Erfahrungsbericht ITML > CSM

# CTDI Nethouse Services optimiert Prozesse im Bereich Reparaturen/Instandsetzung: Vorstoß in neue Service-Dimensionen

Als Dienstleister für Netzhersteller und -betreiber kennt die CTDI Nethouse Services GmbH die Bedeutung einer zuverlässigen Instandsetzung. Bei Störungen reagiert das Unternehmen sofort, liefert umgehend Ersatz, behebt Fehler und erstellt statistische Auswertungen. Für transparente und schnelle Abläufe in Service und Logistik sorgen Geschäftslösungen von SAP sowie die integrierte SAP-basierte Zusatzlösung ITML > CSM der ITML GmbH. Mit Hilfe der CSM-Lösung realisierte der Mittelständler auch ein Service-Portal, in dem Kunden den aktuellen Status von Service-Aufträgen lückenlos und in Echtzeit überblicken.

Originalgerätehersteller von Telekommunikationsanlagen (OEM) oder elektronischen Baugruppen stehen im weltweiten Telekommunikationsmarkt unvermindert unter einem hohen Kostendruck.

### Verlässlicher Service-Partner

Die Hersteller konzentrieren sich deshalb verstärkt auf ihr Kerngeschäft. Randbereiche, wie etwa Instandhaltung und Reparatur, werden teilweise oder ganz ausgelagert. Gerade letztere aber zählen in der Telekommunikationsbranche zu den entscheidenden Wettbewerbsfaktoren, denn jede Betriebsstörung oder Unterbrechung kostet Geld. Die OEM suchen deshalb nach verlässlichen und qualifizierten Service-Partnern, die defekte oder fehlerhafte Bauteile zeitnah austauschen beziehungsweise reparieren.

Genau das ist das Kerngeschäft der CTDI Nethouse, deren Mitarbeiter mehr als 50.000 unterschiedliche Baugruppentypen von über 100 Herstellern reparieren. Derzeit beschäftigt der international tätige Mittelständler in der Zentrale in Malsch bei Karlsruhe und an weiteren vier Standorten in Europa, darunter in Ungarn, über 900 Mitarbeiter. Das Unternehmen kümmert sich neben dem klassischen Service-Management auch um den logistischen Prozess.

Das sind die schnelle Lieferung und der Einbau von Bauteilen vor Ort bei Kunden. Dabei wickelt der international tätige Mittelständler über sein Logistikzentrum in Offenburg jährlich rund 1,5 Millionen Einzelpositionen ab. Das entspricht einem Warenumsatz von 6.000 Tonnen. Kernstück des Logistikzentrums sind ein Hochregallager mit einem Fassungsvermögen von 5.280 Paletten sowie Schwerlastregale mit einer Kapazität von 6.000 Paletten.

### Mehr Durchblick

Mit einem transparenten und lückenlosen Überblick über alle Service- und Logistikabläufe kann der Dienstleister diese effizient abwickeln – sowohl in punkto Qualität und Flexibilität als auch beim Preis. Um ihr Service-Geschäft auszubauen und weiter profitabel zu wachsen, sind für die CTDI Nethouse weitgehend standardisierte und automatisierte Abläufe ein entscheidender Faktor.

### Prozesse ITML > CSM

- > Helpdesk/Call-Center (inkl. Meldungswesen)
- > grafische Plantafel
- > Serviceauftragsverwaltung
- > Workflow-Engine zur Prozesssteuerung
- > Wareneingangshandling
- > Diagnose und Kostenvoranschlagswesen
- > Reparatur und Rückmeldung von Zeit, Material und Fehler
- > mobiler Offline-Client zur Rückmeldung inkl. digitaler Signatur
- > Versand und Faktura in versch. Ausprägungen
- > Wissensdatenbank und FAQ
- > Kundenportal (Selfservice)

### Folgende Serviceprozesse lassen sich u. a. abbilden:

- > Field Service
- > Inhouse Repair
- > Complaint Management
- > Spare Parts Management

Die Grundlage dafür bilden integrierte und zukunftsfähige Geschäftslösungen von SAP sowie zertifizierte SAP-Zusatzlösungen des SAP-Systemhauses ITML GmbH. Hier hat die CTDI Nethouse in den letzten Jahren viel bewegt und eine Reihe wichtiger IT-Projekte erfolgreich umgesetzt, fachkundig unterstützt von der ITML GmbH. Für die Abwicklung betriebswirtschaftlicher Kernprozesse setzt der Mittelständler auf SAP ERP als langfristig stabile ERP-Plattform. Er vereinfacht und beschleunigt damit unter anderem seine Intercompany-Prozesse. Zum Beispiel werden lohnintensive Instandsetzungen, wie etwa das Auslöten, in Ungarn durchgeführt, Prüfungen und Systemtests hingegen in Friedrichshafen vorgenommen. Die SAP-Software bildet sowohl die hierfür erforderlichen logistischen Prozesse als auch die Wertflüsse zwischen den Standorten, wie beispielsweise interne Bestellprozesse, einheitlich und durchgängig ab.

Die CTDI Nethouse ist zudem in der Lage, instandgesetzte Baugruppen jederzeit an jeden Ort zu liefern. Hierfür mussten Durchlaufzeiten im Lager optimiert werden, um alle logistischen Anforderungen reibungslos abzuwickeln. Dies stellt das Unternehmen mit SAP Logistics Execution System (SAP LES), einer Kernkomponente von SAP Supply Chain Management (SAP SCM), sicher - inklusive Funkanbindung, Packtisch und der Integration von Speditionen.

## Flexibel in allen Variationen

Der Dienstleister legt nicht nur großen Wert auf schnelle Reparatur und Lieferung, sondern insbesondere auch auf transparente Warenströme und umfassende Kundeninformation im Service. Dort werden Abläufe nach Baugruppen, Kunden und Art der Rückgabe gesteuert, was zu zahlreichen Variationen im Serviceablauf führt. Für deren Abbildung erwiesen sich die Anwendungsoberflächen von SAP ERP jedoch als zu starr.

Deshalb beschloss die CTDI Nethouse, speziell die Serviceabwicklung mit der in SAP ERP integrierten Zusatzlösung **ITML > CSM** des SAP-Systemhauses ITML GmbH zu verbessern. Über so genannte „Vorschaltmasken“ stellt die CSM-Lösung den Anwendern im Service komfortabel bedienbare und webbasierte Benutzeroberflächen bereit, mit denen sie bei der Annahme einer Störmeldung die richtigen Daten zentral erfassen und die weiteren Arbeitsschritte initiieren. Damit bildet der Dienstleister für TK-Unternehmen seine Abläufe im Service-Bereich flexibel ab, beschleunigt diese und entlastet Mitarbeiter.

## Automatisierte Hintergrundprozesse

Meldet ein Kunde eine Störung oder den Ausfall einer Baugruppe an einer Telekommunikationsanlage, öffnet sich beim zuständigen Service-Mitarbeiter eine Bildschirmmaske, die Kundendaten wie Anschrift und Ansprechpartner enthält. Dort erfasst er die Melde- beziehungsweise Störungsdaten, legt eine Service-Meldung an, löst per Mausclick einen Service-Auftrag aus und veranlasst so die weiteren Schritte. Das kann zum Beispiel ein Vorabtausch sein. In diesem Fall sendet CTDI sofort eine funktionierende Baugruppe zum Kunden. Trifft die defekte Baugruppe später im Wareneingang von CTDI ein, wird geprüft, um welches Gerät es sich handelt und die Baugruppe wird entweder in ein Defektbaugruppenlager einsortiert oder repariert.

Da **ITML > CSM** vollständig in SAP ERP integriert ist, arbeitet die Lösung mit Daten aus verschiedenen Bereichen der ERP-Software wie Vertrieb, Service oder Materialwirtschaft. Dadurch laufen Prozesse von der Wareneingangsbearbeitung über die Tauschabwicklung und Reparatur bis zur Belegbuchung weitgehend automatisiert im Hintergrund.

## Kunden nehmen Service in eigene Hände

Doch das ist noch nicht alles. Die CTDI Nethouse bindet ihre Kunden über eine von der ITML GmbH realisierte Portallösung in die Service-Abläufe ein. Über das plattformunabhängige Nachverfolgungs- und Bestell-System eTOS (electronic Tracking and Ordering System) nehmen Kunden der CTDI Nethouse jetzt die Serviceabwicklung gewissermaßen selbst in die Hand. Die Anwendung bringt servicerelevante Daten und Informationen aus dem ERP-Backend direkt und in Echtzeit auf den Desktop. Damit schafft der Telekommunikations-Dienstleister noch gezieltere und effektivere Informations- sowie Kommunikationsprozesse und erhöht die Kundenbindung.

Jeder Kunde hat einen individuellen Portalzugang und kann über komfortabel sowie einfach bedienbare Oberflächen Störfälle zu jeder Zeit und von jedem Ort selbst melden. Technisch gesehen basieren die eTOS-Portallösungen auf dem Modul Webportal der CSM-Lösung von ITML mit SAP NetWeaver Application Server als Entwicklungsplattform. Für den Zugriff auf die Portallösung benötigen Kunden lediglich einen Webbrowser und eine Online-Verbindung.

Weitere Informationen zur SOA-basierten Lösung  
**ITML > CSM** finden Sie unter [www.itml.crm.de](http://www.itml.crm.de)



### ITML GmbH

Stuttgarter Straße 8  
D-75179 Pforzheim

Tel.: +49 7231145 46 0  
Fax: +49 7231145 46 99

### ITML AG

Züricher Straße 3  
CH-2504 Biel/Bienne

Tel.: +41 32 342 70 10  
Fax: +41 32 342 70 14

