Artikel

- admin - 04.10.06 12:16
- **Artikel:** Information

- Sichtbar: **FVI Rollen:** Gast

2006-10 : SPA - Handlungsfähig mit SAP

Ein neuartiges Werkzeug analysiert Serviceprozesse und zeigt ungenutzte Potentiale auf, die sich aus Stamm- und Bewegungsdaten, aber auch aus den Systemeinstellungen ergeben. Mit enormer Analysequalität gibt die SPA – Software dem Management Handlungsempfehlungen. Zeitgleich und preiswert!

Der Kundenservice wird von immer mehr Herstellern als lukratives Geschäft entdeckt und die Instandhaltung erlebt gerade eine Renaissance als Wertschöpfungsfaktor. Gleichzeitig wird die Abwicklung dieser Bereiche in vielen Firmen stiefmütterlich behandelt. Zeit und Geld wird verschwendet. In der Folge kämpfen viele Anwender mit unzureichend ausgeprägten Systemen und Prozessen, sowie mangelhaft gepflegten Stammdaten. Das Gegensteuern empfinden immer mehr Unternehmen als zu teuer, nur punktuell und langwierig. Erreichte Kostenvorteile werden schnell wieder aufgefressen.

Hilfe zur Selbsthilfe

Die Software des Mannheimer Servicespezialisten DLCON zeigt die Servicepotentiale einer vorhandenen SAP – Installation auf und gibt dem Anwender konkrete Handlungsempfehlungen. Die Ergebnisse der Potentialanalyse werden in einer Übersicht dargestellt und als SPF – Service Potential Faktor - angezeigt. Der Servicemanager kann stets sofort– nach Wichtigkeit des Handlungsbedarfes – korrigierend eingreifen. Mit einer preiswerten Software! Werner Pfaff (45), geschäftsführender Gesellschafter von DLCON: „ Die Analyse kann problemlos in den Tagesablauf des verantwortlichen Managers integriert werden. Diese Analysesoftware ist die Basis für kontinuierliche Verbesserungen und gezielte Maßnahmen. Umgehend und aus eigener Kraft.“Detailansichten und Grafiken verdeutlichen die Zusammenhänge für Grundlagen, Prozesse und Prozessbeschleuniger. Zur praktischen Umsetzung können für Mitarbeiter notwendige Informationen in übliche Office Formate exportiert und ausgedruckt werden.

Stammdatenpflege mit Augenmaß

Die Pflege der Stammdaten entspricht – betriebswirtschaftlich gesprochen – einer Investition. Investitionen werden grundsätzlich danach bewertet, ob sie sich lohnen. Bezüglich der Stammdaten gilt: Der zeitliche Aufwand zur Pflege muss kleiner sein als die zeitliche Einsparungen, die bei Verwendung der Stammdaten im Prozess entstehen. Um Kunden nicht mit der pauschalen Forderung nach der Pflege aller Stammdaten zu frustrieren haben sich die Mannheimer etwas Besonderes ausgedacht. Die Ergebnisse der Analyse werden daher in Segmente unterteilt. Die Segmente unterscheiden Stammdaten im System von Stammdaten, die für den Service vorgesehen sind und Stammdaten, die aktiv im Kundendienst und in der Instandhaltung genutzt werden. So können die Unternehmen, die die Software nutzen, Ihre Aktivitäten zielgerichtet auf die Stammdaten lenken, deren Pflege den größten Nutzen bringt. Die Software unterstützt dies komfortabel durch die Ausgabe von Listen der betroffenen Datensätze. Außerdem erhält der Nutzer Informationen zu Ursachen und Wirkungen der Fehler. Die Angabe der entsprechenden Transaktionen, mit denen die Daten in SAP gepflegt werden können runden das Bild ab. So können schon nach relativ kurzem Einsatz der Software „Quick Wins“ erzielt werden.

Die Qualität der Bewegungsdaten bestimmt die Qualität des Controllings

Korrekt und zeitnah abgeschlossene Aufträge und Meldungen erzeugen im Controlling Kennzahlen, auf deren Basis Unternehmen planen. Reparatur- oder Serviceaufträge, die eigentlich abgeschlossen sind, werden in vielen Systemen nicht endgültig rückgemeldet, da das System z.B. auf „Fehler bei der Kostenermittlung“ stößt. Da diese

copyright © 2014 FVI e.V.

kalkulatorische Dimension jedoch Sachbearbeitern nicht vertraut ist verzichten sie schlichtweg auf den Abschluss der Aufträge unter Hinweis auf den Fehler. „Je häufiger solche Fehler auftreten umso unwahrscheinlicher ist es wiederum, dass sich jemand darum kümmert.“ so Werner Pfaff. „Die Qualität der Bewegungsdaten nimmt kontinuierlich ab. Planungen auf dieser Basis werden zunehmend zum Glücksspiel.“ Daher analysiert die SPA SAP-Systeme auf nicht abgeschlossenen Meldungen und Aufträge und kann sogar die Ursache angeben, wenn Vorgänge tatsächlich nicht abschließbar sind. So kann gezielt nachgearbeitet werden und die Serviceabteilungen können dem Controlling kurzfristig bessere Daten zur Verfügung stellen. Damit steigt die Qualität der Auswertungen im Controlling, auf denen die Planung aufbaut.

Systemeinstellungen müssen zur Realität passen

Die Wünsche der Kunden und auch die Anforderungen der Instandhalter verändern sich ständig. Anpassungen der Systemeinstellungen finden jedoch unter Hinweis auf teure Berater oder überlastete SAP-Abteilungen häufig nicht statt. Für die Sachbearbeiter wird es mithin immer schwieriger, Dienstleistungen zu planen und zurückzumelden. Darunter leidet die Effizienz bei der Bearbeitung. Die SPA-Software überprüft daher auch, ob die Systemeinstellungen eine effiziente Unterstützung von Instandhaltern und Kundendienstmitarbeitern erlaubt. Ist dies nicht der Fall, werden konkrete Hinweise gegeben, welche Maßnahmen zu treffen sind, um die Effizienz wiederherzustellen.

Intelligente Verknüpfung

Das Besondere an dieser Software ist die intelligente Verknüpfung der Daten aus allen drei Bereichen: Stammdaten, Bewegungsdaten und Systemeinstellungen (Customizing). Die Qualität der Analyse geht damit deutlich über die Leistungsfähigkeit eines normalen Controllings hinaus. Es kann sogar die Qualität der Auswertungen, die im Controlling durchgeführt werden, erhöhen. Über die Potentialübersicht werden die Ergebnisse so aufbereitet, dass sie die Aktivitäten auf die Bereiche lenken, die besonders kritisch sind.

Unternehmen

Die DLCON GmbH & Co.KG wurde 1999 von SAP-Spezialisten in Mannheim gegründet. Ziel ist es, die strategische Unternehmensberatung mit SAP-und Logistik-Beratung zu kombinieren. Seit 2003 hat sich das Unternehmen auf Servicemanagement unter SAP spezialisiert. Durch die Integration der Kundendienst- sowie Instandhaltungsprozesse in vorhandene SAP-Welten werden diese transparent und kalkulierbar. Dazu bietet das Unternehmen Softwarelösungen und Beratungsdienstleistungen an. Das Analysewerkzeug SPA - Service Potential Analyse – untersucht SAP-Installationen und deckt versteckte Potentiale auf. Durch konkrete Handlungsempfehlungen kann der Nutzer selbst Prozessverbesserungen herbeiführen. Ungeplante Stillstandszeiten und Kosten werden reduziert. Kundenzufriedenheit und Wettbewerbsfähigkeit werden erhöht. Die mittelstandsorientierten DLCON-Produkte stellen innovative und bezahlbare Lösungen zur Optimierung von Kundendienst- und Instandhaltungsprozessen dar.

DLCON ist seit 2004 Mitglied im FVI – Forum Vision Instandhaltung – Das Instandhalternetzwerk.

Quellen-URL:https://ipih.de/artikel/130#comment-0

copyright © 2014 FVI e.V.