

INTERNATIONAL KUNDENDIENST STEUERN

Die Zukunft liegt im Web

Das global operierende Unternehmen ESAB blickt auf eine über 100jährige Erfolgsgeschichte zurück und hat sich mit innovativen Lösungen zum Weltmarktführer bei der Produktion von Schweißzusätzen sowie der Ausrüstung für Schweiß- und Schneidprozesse entwickelt. Im Kundendienst vertraut das Unternehmen bereits seit mehr als 15 Jahren auf die Softwarelösungen der Innosoft GmbH. Der Trend geht dabei immer mehr ins Web. [Dirk Siepe, Innosoft GmbH]



Die Telerec Panelmaschine mit bis zu 33 Metern Spurbreite wird in allen führenden Werften verwendet

Wie vom Dortmunder Softwarehaus in den meisten Fällen empfohlen, baute man auch bei ESAB die IT-Umgebung zur Steuerung der Serviceprozesse stufenweise auf, der modulare Aufbau des Innosoft Servicemanagementsystems begünstigt diese Herangehensweise. Das zentrale Programm Einsatzplanung – damals noch in der klassischen Desktop-Version – wurde im Jahr 2003 bei der ESAB Welding & Cutting GmbH im hessischen Karben eingeführt. Fünf Jahre später wurde das System mit dem Kundenmanagement und dem Statistik-Modul erweitert, gefolgt vom Dokumentenmanagement in 2011. In den folgenden Jahren wurden nach und nach zusätzliche Ergänzungen implementiert, darunter der Reportgene-

rator, mit dem sich eigene Berichtsformulare problemlos erstellen, anpassen oder erweitern lassen, außerdem das Routenoptimierungs-Tool GeoMap sowie das Wartungsmanagement im Jahre 2013. Als dann 2015 noch die zahlreichen Vertragshändler über das Kundenticketsystem sowie die firmeninternen Servicetechniker, die bei den Kunden vor Ort Installationen, Reparaturen oder Wartungsarbeiten durchführen, mit dem mobilen Außendienst an das Servicemanagementsystem angebunden wurden, war der Kreis geschlossen, von der Planung der Aktivitäten beim Kunden bis zur Übergabe der Berichte an die Abrechnungsabteilung konnten die Serviceprozesse bei ESAB nun nahtlos mit Innosoft abgedeckt werden.

Das Web erleichtert transatlantische und innereuropäische Kommunikation

Und dies galt nicht nur für die ESAB Welding & Cutting GmbH an den Standorten in Karben oder Langenfeld, 2015 wurde auch der internationale Rollout der Servicesoftwarelösungen vorangetrieben. „Seit 2015 arbeiten wir in ganz Europa und teilweise bereits in den USA mit Innosoft“, berichtet Christoph Krebs, der bei ESAB in Karben als Controller Field Service und Customer Support tätig ist und „nebenbei“ die Administration für das Servicemanagementsystem von Innosoft übernommen hat. Die Vorzüge der transatlantischen und innereuropäischen Vernetzung liegen auf der Hand. Während viele multinational operierende Firmen Probleme beim grenzüberschreitenden Datenaustausch innerhalb des Unternehmens erleben, weil jedes Land andere IT-Unterstützung nutzt, sind bei ESAB Erfahrungen und Auswertungen über Kontinente hinweg austausch- und vergleichbar. „Ja, das ist schon ein Vorteil“, bestätigt Christoph Krebs, aufgrund der identischen Prozesse können nicht nur die Reports wesentlich einfacher generiert werden, sondern auch alle Maschinendaten, Dokumente und Tickets können weltweit abgerufen und bearbeitet werden.“

Für die länderübergreifende Zusammenarbeit liegt es nahe, das Internet als verbindendes Element zu nutzen. 2016 wurde die Umrüstung von den ‘großen’ Windows-Installationen der Einsatzplanung und anderen Modulen des Innosoft Servicemanagementsystems auf die schlankere Web-Version weiter vorangetrieben. So ist ein simpler und vergleichsweise auch schnellerer Zugriff über einen herkömmlichen Browser möglich, ohne dass auf den Geräten des Benutzers Programmsoftware installiert werden muss. „Inzwischen arbeiten die Serviceabteilungen von ESAB fast ausschließlich im Web“, erzählt Herr Krebs.



ESAB-Schweißprodukte bieten den Technikern auch für schwierige Anforderungen die passende Lösung

Lediglich in der Konstruktion und Produktion wird noch die Desktop-Variante der Einsatzplanung mit ihrer großen Funktionsvielfalt eingesetzt, und die Anlage und Verwaltung der Wartungsverträge mit dem Wartungsmanagement sowie die Administration der Einstellungen mit dem Optionen-Tool finden ebenfalls noch offline statt.

Einheitlicher Serviceprozess in 22 Ländern

Insgesamt sind es gut 250 Nutzer in 22 Ländern in Europa und den USA, die bei ESAB mit den Lösungen von Innosoft arbeiten. „Der Serviceprozess wurde dazu vereinheitlicht und ist jetzt an allen Standorten gleich, während vorher jedes Land seinen eigenen Prozess und unterschiedliche Formulare hatte“, erläutert Christoph Krebs. In Europa sind zudem mehr als 450 autorisierte Händler von ESAB-Produkten an das ebenfalls 2015 eingeführte Kundenticketssystem angebunden. Diese können das System als Maschinen- und Adressdatenbank nutzen und eine Maschine durch einen Klick auf den entsprechenden Button in ihr Ticket übernehmen. „Nahezu der komplette Garantieprozess vom Antrag des Händlers wird dann in Innosoft abgewickelt“, erklärt Herr Krebs. Das läuft dann beispielsweise in etwa so ab: „Der Antrag,

also das Ticket, wird nach der Eingabe des Händlers automatisch an den verantwortlichen Helpdesk gesendet. Dieser kann es dann vorab genehmigen, um zum Beispiel die für die Reparatur benötigten Teile auszulösen. Anschließend kann der Händler die Anlage reparieren und die benötigten Arbeitsstunden, also die entstandenen Kosten, wieder in dem Ticket einreichen, und am Ende muss es dann noch von uns über den Helpdesk final genehmigt werden. All diese Informationen gehen dann an unser QM-System, außerdem stellt der Händler nach unserem Approval die Rechnung.“ Diese Rechnung wird aber in einem anderen System bearbeitet, der Betrag am Ende nur noch mit dem in Innosoft genehmigten Betrag verglichen. Für den gesamten in Innosoft abgehandelten Prozess wird der aktuelle Status jederzeit nachverfolgt.

Komfortables Arbeiten dank hoher Flexibilität

Zu den Vorteilen des Web zählt Christoph Krebs auch die „größere Benutzerfreundlichkeit“ und die recht unkomplizierte Konfigurationsmöglichkeit der Lösung. Mit ein bisschen Aufwand können die Ansichten auf die Bedürfnisse des Benutzers zugeschnitten und auf das für ihn Wesentliche reduziert werden. Christoph Krebs hat sich Re-

ports oder Ansichten kurzerhand selbst auf die gerade bei ESAB aktuellen Anforderungen hin angepasst, aber auch für in IT-Fragen weniger bewanderte Benutzer ist dies dank der Flexibilität der Lösungen kein Hexenwerk, bei dem den Kunden die Innosoft-Projektleiter gerne zur Seite stehen.

Als Vorteile im Vergleich zur Zeit vor 2015 führt Herr Krebs noch an, dass die zuvor separat verfügbaren Zusatzdaten jetzt immer auf einen Blick ersichtlich sind, zudem hebt er besonders den Wegfall vieler manueller Eingaben hervor: „Während vorher jeder Techniker diverse Formulare, beispielsweise Serviceberichte, Zeitenreports oder Reiseberichte, handschriftlich ausfüllen musste und alle Zeiten dann noch im Backoffice manuell geprüft und zur weiteren Behandlung in die Einsatzplanung übertragen wurden, muss ein ESAB-Techniker heute jede Zeit nur noch einmal ins System eingeben, die Angabe wird dann automatisch für sämtliche Reports sowie die Kundendienstabrechnung verwendet.“ Die durch das System bereits geprüften und vom Backoffice freigegebenen Zeiten fließen direkt für die Auszahlung ins Zeiterfassungssystem.

Angebote und Wartungsverträge per Knopfdruck

Neben den Zeiten sind auch die sonstigen von den Servicetechnikern über den Mobilien Außendienst generierten Daten wie die geleisteten Tätigkeiten oder die verbrauchten Materialien umgehend in der Einsatzplanung für alle Disponenten verfügbar. Es muss zudem nicht mehr für jeden Einsatz eine E-Mail an den Techniker geschrieben werden, darüber hinaus ermöglicht die Einsatzplanung im Web-SMS eine Angebotserstellung per simplem Mausklick direkt aus einem Einsatz heraus.

Der Wartungsmodus erlaubt zudem, zusätzliche Maschinen schnell und bequem per Knopfdruck in bereits bestehende Wartungsvereinbarungen zu integrieren und sogar einen komplett neuen Wartungsvertrag, „inklusive dem eigentlichen Vertrag, der Maschinencheckliste und dem Kundenanschreiben direkt aus Innosoft heraus

Cockpit-Ansicht im Web-Kundenmanagement von Innosoft

zu generieren“, wie Herr Krebs weiter ausführt. „Innosoft berechnet anhand von wenigen Eingaben wie Maschinenummer, Kundennummer und ein paar Optionen wie zum Beispiel, ob die Wartung mit oder ohne Kühlwasserwechsel durchgeführt werden soll, den Gesamtpreis für den Kunden und stellt dann die entsprechenden PDFs bereit. Und die Checkliste wird gleich passend für die jeweilige Maschinenkonfiguration generiert.“ Auch statistische Auswertungen wie KPI-Reports, die früher umständlich manuell generiert werden mussten, sind heute mit drei einfachen Klicks erstellbar.

Im Moment arbeitet ESAB daran, den Retouren-Prozess inklusive E-Mail-Handling in Innosoft zu integrieren, des Weiteren plant man dort für die nähere Zukunft auch das aktuell noch als Classic-Modul eingesetzte Wartungsmanagement ins Web zu übernehmen. Für den Lizenzerwerb ist es ebenfalls von Vorteil, das Web als Medium zu nutzen, denn dank des Concurrent-User-Prinzips, bei dem nur für jeden aktuell eingeloggtten Benutzer eine erworbene Lizenz blockiert wird, können in verschiedenen Zeitzonen tätige Mitarbeiter dieselbe Lizenz nutzen. Und da keine Installation auf dem Endgerät notwendig ist, können quasi unbegrenzt User

für die Web-Module eingerichtet werden. Daher ist es nicht selten auch für Kunden, die ihre bestehenden Lizenzen der Desktop-Module weiter nutzen

möchten, interessant, einige zusätzliche Lizenzen für das Web anzuschaffen, um somit die personelle Flexibilität zu erhöhen.

Über ESAB

Die Ursprünge der Firma **ESAB Welding & Cutting GmbH**, die ihren deutschen Hauptsitz im hessischen Karben hat, gehen zurück bis zum Beginn des 20. Jahrhunderts, als der Ingenieur und Erfinder Oscar Kjellberg die weltweit erste umhüllte Schweißelektrode entwickelte und in Schweden „Elektriska Svetsnings Aktiebolaget“ (ESAB) gründete. Dank seiner innovativen Lösungen hat sich das Unternehmen im Laufe der Jahre zu einem Weltmarktführer für Schweißprodukte und komplexe Schneidsysteme entwickelt. Der Standort Karben hat sich auf die Schneidtechnik und Standard-Schweißmaschinen spezialisiert, während für die Schweißautomatisierung bei der ESAB Welding & Cutting GmbH die Zweigstelle im rheinischen Langenfeld zuständig ist. Seit 2012 ist die ESAB Group, Inc. eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Colfax Corporation, einem der weltweit führenden diversifizierten industriellen Produktionsunternehmen. ESAB ist in fast allen Ländern weltweit tätig und verfügt über mehr als 8.700 Mitarbeiter und Produktionsstätten auf vier Kontinenten. Das breite Produkt- und Lösungsspektrum für nahezu sämtliche Schweiß- und Schneidprozesse und Anwendungen verteilt sich auf die Schlüsselbereiche manuelle Schweiß- und Schneidausrüstung, Schweißzusätze, Schweißautomaten sowie mechanisierte Schneidsysteme. Zu den weltweit tätigen Branchen, die von ESAB beliefert werden, gehören unter anderem die Fahrzeugindustrie, Verfahrensindustrie, allgemeine Fertigungs- und Bauindustrie, Transportwesen und mobile Maschinen, Schiffbau und Offshore, Rohrwalzwerke oder Energieerzeugung.

ESAB Welding & Cutting GmbH
Robert-Bosch-Straße 20 • 61184 Karben
Telefon: 06039 . 40-0 • E-Mail: info@esab-cutting.de