

Die Primus AG zählt in der Schweiz seit über 85 Jahren zu den führenden Anbietern integrierter Brandschutz-Lösungen. Das Unternehmen mit Sitz in Binningen beschäftigt in der Schweiz rund 165 Mitarbeitende, davon über 85 Mitarbeitende im Aussendienst. Die Primus AG verkauft und wartet Feuerlöscher und Löschposten mit einem Schweizweiten Netz von Service-Fachleuten.

Bereits bei der Evaluation eines neuen ERP Systems, welche die Primus AG mit der ISYCON GmbH durchführte, waren die nahtlose Integration des Service Aussendienstes und der Abbau von Medienbrüchen wichtige Hauptzielsetzungen.

Eine Grundvoraussetzung bestand darin, dass die mobile Lösung auch offline einsatzfähig sein musste. Eine Vorabklärung der ISYCON GmbH zeigte, dass die für eine online Lösung notwendige Netzabdeckung nicht über das ganze Einsatzgebiet der Primus AG konstant gegeben war. Dies auch, da der Service von Handfeuerlöschern und Löschposten teilweise innerhalb von Gebäudekomplexen oder Kellern erfolgt. Durch diesen Entscheid wurde gewährleistet, dass die Mitarbeitenden vor Ort immer auf den Rapport und die Daten des Serviceobjektes zugreifen können und beispielsweise ein Kunde den Rapport auf einem Tablet unterzeichnen kann, auch wenn keine optimale Verbindung besteht.

Ein ebenfalls wichtiger Punkt war die Evaluation der passenden Hardware. Da der Service Aussendienst die Feinplanung der präventiven Servicekontrollen selbst vornimmt, war die Übersicht über die zugewiesenen Serviceaufträge entscheidend. Zudem mussten die Geräte bei unterschiedlichsten Umgebungsbedingungen ganztags eingesetzt werden können. Die Primus AG entschied sich deshalb für besonders robuste, Windows basierte Tablet PCs. Denn durch die dezentrale Serviceorganisation, bei welcher die Mitarbeitenden nicht täglich vom Hauptsitz starten, wäre ein häufiger Hardwareaustausch aufgrund defekter Geräte problematisch.



Die Primus AG entschied sich am Ende der Evaluation für die Einführung der ERP Software und mobilen Servicelösung der Opacc Software AG. Aufgrund der guten Zusammenarbeit während der Evaluation erhielt die Isycon GmbH den Auftrag für die Projektleitung der ERP Einführung und der Realisierung des mobilen Services.

Die Konzipierung der Service Lösung erfolgte parallel zur ERP Einführung. Ein wichtiger Aspekt war dabei die Fokussierung auf die Benutzerfreundlichkeit. Dies besonders, da der Service bisher mit klassischen Papierrapporten erfolgte und die Lösung auch von Benutzern ohne IT Know-how rasch übernommen werden sollte. Die Herausforderung war dabei, die umfangreiche Funktionalität der Service Kontrolle, über Bestandsaufnahmen bis zum Verkauf von Artikeln durch den Service Kontrolleur einfach abzubilden. Hierbei wurde stark auf eine eingabesensitive Benutzerführung geachtet, so dass z.B. das Ausschalten eines Löschers durch den Service Kontrolleur direkt eine Statusveränderung und weitere Aktionen auslöst. Während dem Testing der einzelnen Software Updates wurde zudem immer darauf geachtet, dass die Prozesse in der Applikation möglichst automatisiert ablaufen und die Lösung möglichst selbsterklärend aufgebaut ist.

Nach dem internen Testing wurde ein Pilotversuch über mehrere Wochen mit einem Service Kontrolleur im Feld durchgeführt. Diese Phase war sehr entscheidend, da im Rahmen des Piloten der Gesamtprozess unter realen Bedingungen über alle Unternehmensbereiche verifiziert werden konnte. Hierbei wurden alle Tätigkeiten jeweils parallel nach dem alten Prozess mit Papierrapport und nach dem zukünftigen Prozess auf dem Tablet PC durchgeführt. Dies jeweils von der internen Planung, über die Rapportierung bis zur Fakturierung. Die gewonnen Erkenntnisse und daraus resultierenden Optimierungen wurden jeweils zeitnah im Pilotbetrieb implementiert.

Parallel zum Pilotbetrieb wurden die internen Prozesse und die Systemnutzung optimiert. Mit der systemischen Integration des Service Aussendienstes und dem daraus resultierenden Wegfall von bisherigen Medienbrüchen und Schnittstellen ergaben sich wesentliche Potentiale zur Prozessoptimierung. Erst mit dem Pilotbetrieb wurden diese richtig greifbar und konnten zusammen mit der ISYCON GmbH weiter optimiert werden. Hierbei wurden für alle möglichen Geschäftsfälle im Service eigene Workflows definiert, so dass die Rapporte je nach Ausprägung möglichst automatisiert verarbeitet werden konnten.

Der Roll-Out der Mobilen Lösung erfolgte bei der Primus AG schrittweise pro Service Kontrolleur. Diese wurden jeweils an einem halben Tag geschult, konnten danach für 1-2 Wochen die Erfassung per Tablet PC üben und wurden dann in den Produktivbetrieb übernommen. Der gestaffelte Roll-Out trug wesentlich dazu bei, dass Belastungsspitzen bei der Serviceorganisation verhindert werden konnten. Ebenfalls konnte dadurch ein sehr guter Support gegenüber den Service Kontrolleuren gewährleistet werden, was wesentlich zur Akzeptanz der neuen Lösung beim Aussendienst beitrug.

Früher wurden die Rapporte durch den Aussendienst handschriftlich ausgefüllt, per Post an den Hauptsitz eingesandt und dort manuell ins ERP übernommen. Durch die Integration des Aussendienstes ins ERP System konnten die redundanten, manuellen Rapporterfassungen abgebaut werden. Dies führte zu wesentlich kürzeren Zeitspannen von der Rapportierung bis zur Fakturierung.

Durch die hohe Automatisierung der Abläufe konnte die Prozesssicherheit wesentlich verbessert werden. Manuelle Kontrollaktivitäten wurden reduziert, die Transparenz über alle Unternehmensbereiche erhöht und die Steuerungsmöglichkeiten des Aussendienstes optimiert.



„Bei der Evaluation für ein neues ERP-System wollten wir nicht einfach eine Software des Anbieters mit dem überzeugendsten Verkäufer kaufen, sondern die Lösung welche unsere Geschäftsprozesse am effizientesten abbilden kann. Mit dem strukturierten Evaluationsprozess der ISYCON GmbH und auch dem Einsatz des Evaluationstools ISYDAT konnte dies erreicht werden. Die Unterstützung und Dokumentation der ISYCON während den Softwarerepräsentationen war dabei ebenso hilfreich, wie auch die Mithilfe bei der Vertragsprüfung. Dank ihrer Erfahrung mit Vertragsverhandlungen konnten wir bei der anschliessenden ERP-Einführung und auch dem laufenden Betrieb Geld sparen. Während der ERP-Einführung zahlte sich aus, dass ISYCON uns weiter begleitete. Sie waren nicht durch das Tagesgeschäft absorbiert und konnten dadurch die nötige Ressourcen bieten, so dass wir jede an uns gestellte Anforderung des Anbieters termingerecht umsetzen konnten. Die konstruktive, strukturierte und menschliche Begleitung durch die ISYCON GmbH führten bei uns zu einer erfolgreichen ERP-Einführung.“

Reto Tschan, CFO der Primus AG

Kontakt

ISYCON GmbH
Industriestrasse 7
CH-4410 Liestal

Tel. 061 461 90 00
Fax 061 461 90 02

info@isycon.ch
www.isycon.ch