

Retailsolutions automatisiert für Migrol die SAP-Anlagen- und Serviceprozesse

Verfasst von **ictk** am Di, 28. März 2023 - 13:10

Das auf Gross- und Einzelhandel spezialisierte Zuger SAP-Beratungshaus Retailsolutions hat bei Migrol ein Projekt zur Automatisierung der Anlagen- und Serviceprozesse in SAP S4/Hana umgesetzt. Die Herausforderung bei dem Energiedienstleister habe vor allem in der heterogenen Auftragsstruktur bestanden, heisst es in einer Aussendung dazu. Das System sollte demnach die Eigenheiten unterschiedlicher Geschäftsprozesse selbstständig erkennen und bei der Automatisierung berücksichtigen.

So seien laut Mitteilung dreizehn schweizweit verteilte Teams mit einer Vielzahl unterschiedlicher Aufträge für voneinander abweichende Services in drei Sprachen sowohl für interne (Tankstellen) als auch externe Kunden (private Heizöltanks) zu koordinieren gewesen.

Weil das so im SAP-Standard nicht vorgesehen sei, habe sich Migrol bis dato mit Excel-Listen beholfen. Allein das Geschäft mit Tankrevisionen und -sanierungen habe die Disponierung der rund 3'000 Aufträge pro Jahr auf die Service-Teams aufwendig und fehleranfällig gemacht. Die Lösung von Retailsolutions bestand nun laut den Infos in der Implementierung der SAP-Module PM (Plant Maintenance) für Planung, Durchführung und Dokumentation von Instandhaltungsmassnahmen, Wartungsarbeiten und Reparaturen der eigenen Anlagen sowie SAP CS (Customer Service) für die Abwicklung der externen Kunden. Zusätzlich sei für die Einsatzplanung die auf SAP MRS basierende Disponierungslösung von Divcon integriert worden. In dieser Kombination

und mit teilweisen Entwicklungsarbeiten (Schnittstellen) sei es gelungen, die Service- und Anlagenprozesse grösstenteils zu automatisieren. Dies habe in der Folge logischerweise zur Eliminierung manueller Tätigkeiten, zu massiven Zeiteinsparungen, zur Reduktion der Fehlerquoten und mehr Transparenz geführt.

Bei Migrol seien Buchungen über den Online-Shop oder das Callcenter möglich. In beiden Fällen würden Kundenaufträge angelegt, die wiederum Serviceaufträge für die Teams generierten. Ausserdem komme es häufig zu Zusatzverkäufen oder -leistungen der Equipen vor Ort. Deshalb würden nicht die Kundenaufträge, sondern die Serviceaufträge inklusive der Zusatzleistungen und -produkte abgerechnet. Die Konditionen, Rabatte und Kampagnen seien jedoch in den Kundenaufträgen hinterlegt und müssten für die Abrechnung von dort übernommen werden. Dieses Procedere sei die grösste Herausforderung bei der Implementierung gewesen, so die Mitteilung. "Wir wollten schon seit Längerem unsere Anlagen- und Serviceprozesse so automatisieren, dass sie möglichst wenig manuelle Tätigkeiten erfordern", betont dazu Luca Broch, Leiter Service und Anlagen bei Migrol. Seitens des früheren Lieferanten habe es jedoch immer geheissen, eine solche Lösung sei nicht oder nur sehr schwer zu realisieren.

The logo for ictjobs.ch features the text 'ictjobs.ch' in a bold, sans-serif font. The 'ict' part is in red, 'jobs' is in black, and '.ch' is in red.

Der Online-Stellenmarkt für ICT Professionals