

NORBERT WEBER STIEBEL ELTRON GMBH & CO. KG

Neugestaltung der Serviceprozesse

Hunderttausende Durchlauferhitzer, Kleinspeicher, Standspeicher, Wärmepumpen und andere Geräte des deutschen Haustechnik-Qualitätsherstellers STIEBEL ELTRON verrichten weltweit ihren Dienst. GMS Development steht für leistungsstarke und innovative CRM- Lösungen im After Sales und Field Service. Zu den Kunden zählen Unternehmen wie Coca-Cola Erfrischungsgetränke AG, Roche Diagnostics, Vaillant, Miele, Olympus und Viessmann. Das Projekt zur Umsetzung der neuen Geschäftsmodelle im Service bei STIEBEL ELTRON wurde Mitte 2013 gestartet und Service1 wird inzwischen in Deutschland, Österreich und der Schweiz live genutzt.

Ausgangssituation und Herausforderung

Ein modernes, offenes und umfassendes System für alle Prozesse in After Sales und Field Service einzuführen – das war das erklärte Ziel bei STIEBEL ELTRON. Die international ausgerichtete Unternehmensgruppe, die weltweit zu den Markt- und Technologieführern in den Bereichen „Haustechnik“ und „Erneuerbare Energien“ zählt, hatte bisher für diese Aufgaben eine Lösung im Einsatz, die den heutigen Ansprüchen nicht mehr gerecht wird. So wurden beispielsweise die Prozesse zur Abwicklung von Wartungsverträgen und Werkstattreparaturen nicht unterstützt. Daneben fehlte eine Portallösung zur Integration von Kunden und Servicepartnern.

Erfolgsfaktoren des Projekts

Mit der Entscheidung für eine cloud-basierte Lösung beschritt das Unternehmen technologisches Neuland. Die auf Salesforce aufbauende Lösung „Service1“ überzeugte STIEBEL ELTRON durch ihre intelligente und praxisorientierte Funktionalität, umfangreiche Möglichkeiten für individuelle Anpassungen, Skalierbarkeit und hohe Benutzerfreundlichkeit.

Hinzu kam, dass der Partner GMS Development über eine langjährige internationale Projekterfahrung verfügt und Service1 zu den vollständigsten und innovativsten Lösungen am Markt zählt. Ein weiterer Vorteil: GMS hat neben Branchen-Knowhow auch Expertise in der Integration von ERP-Systemen wie SAP R/3 sowie Portallösungen und Webservices (Industrie 4.0). Auch die

mobile Servicelösung überzeugte von Anfang an durch innovative Features (Checklisten, Report-Tools, Dokumente) und Bedienerfreundlichkeit. Der Projekterfolg basiert zudem auf dem Einsatz von Best Practices und der Harmonisierung von Prozessen und Strukturen im Rahmen eines umfassenden Change Managements. Mit dem neuen Portal für Partner und Kunden ist nun jederzeit die schnelle und integrierte Serviceabwicklung möglich. Wartungsaufträge werden vollautomatisiert eingeplant und Geräte zur Werkstattreparatur von der Logistik bis zur Abrechnung unterstützt. Durch die neue Lösung wurden Reaktions- und Bearbeitungszeiten, aber auch Qualität und Termintreue deutlich verbessert. Um die Kundenzufriedenheit noch weiter zu steigern, befinden sich weitere innovative Serviceangebote in Vorbereitung.

