

## Sputnik Engineering AG, Biel evidence im Service Center – umfassende Prozessunterstützung

*Unter der Marke SolarMax stellt Sputnik Engineering netzgekoppelte Wechselrichter für Photovoltaik-Anlagen her. Durch den Erfolg von SolarMax ist der Service-Bereich entsprechend schnell gewachsen. Das fünfssprachige Service Center in Biel ist Ansprechstelle für die Kunden in den europäischen Märkten. Es fehlte aber an der notwendigen Prozessunterstützung durch ein wirkungsvolles Tool. Nach gründlicher Evaluation fiel der Entscheid auf evidence, weil sich dieses System genau auf die Bedürfnisse des Service-Bereichs anpassen liess. Auch für zukünftige Herausforderungen liefert evidence eine optimale Basis.*

Der Bereich After Sales ist für das erfolgreiche Bieler Unternehmen ein strategischer Erfolgsfaktor. Er dient als Differenzierung gegenüber dem Wettbewerb und zur Verdeutlichung des durchgehenden Qualitätsdenkens.

Das Service Center bewältigt gegen 50'000 Kontakte pro Jahr und ist zuständig für

- Abwicklung und Verwaltung von Austausch- und Reparaturaufträgen
- Vorort-Serviceeinsätze
- Führen der Service- und Austauschlager
- Verwalten von Service-Verträgen

### **Mehr als nur Service Management**

SolarMax vertreibt seine Produkte mehrheitlich indirekt über Händler oder Installateure. Deshalb sind die Daten der Endkunden oft nur lückenhaft oder gar nicht vorhanden. Aber auch diesen Kunden wollte SolarMax einen guten Service bieten. Mit einem Ticketingsystem alleine konnten diese Anforderungen nicht abgedeckt werden. Das neue System musste weitere Funktionen beinhalten, die sämtliche Service-Prozesse und Geschäftsfälle unterstützen:

- Ablauf- und Logistiksteuerung mit komplizierten Adressstrukturen
- Geräte- und Anlagenerfassung
- Daten für Qualitätsreporting
- Releasefähigkeit des Systems

### **Entscheid für evidence**

In der letzten Phase der Evaluation waren noch zwei Anbieter im Rennen. Nach einem intensiven Workshop wurde SolarMax klar, dass beim Produkt des Mitbewerbers noch sehr viel kundenspezifische Individualentwicklung anfallen und das Unternehmen ein Leben lang verfolgen würde. Wartungsprobleme und ausufernde Kosten wären vorprogrammiert. Darauf wurde auch ein Workshop mit GlauX Soft durchgeführt.

«Der Projektleiter stellte kompetent den Link her zwischen unseren Geschäftsprozessen und dem Produkt und zeigte uns mögliche Lösungswege auf. Das hat uns alle überzeugt», begründet Martin Weber, IT Manager bei SolarMax den Entscheid für **evidence**. Damit war klar, welche Vorteile das **evidence** framework bietet, da es genau auf die Kundenbedürfnisse angepasst werden kann. Die für SolarMax sehr wichtige Releasefähigkeit und die Möglichkeit der Mehrsprachigkeit waren ebenfalls ausschlaggebende Elemente.

### **Erfolg durch Nähe und Flexibilität**

Das Projekt war eine grosse Herausforderung, speziell auch wegen des Zeitplans. Dieser wurde durch verschiedene Faktoren beeinflusst. Die Evaluationsphase hatte relativ lange gedauert. Diese Zeit musste wieder eingeholt werden, damit der

### **Deshalb evidence service management:**

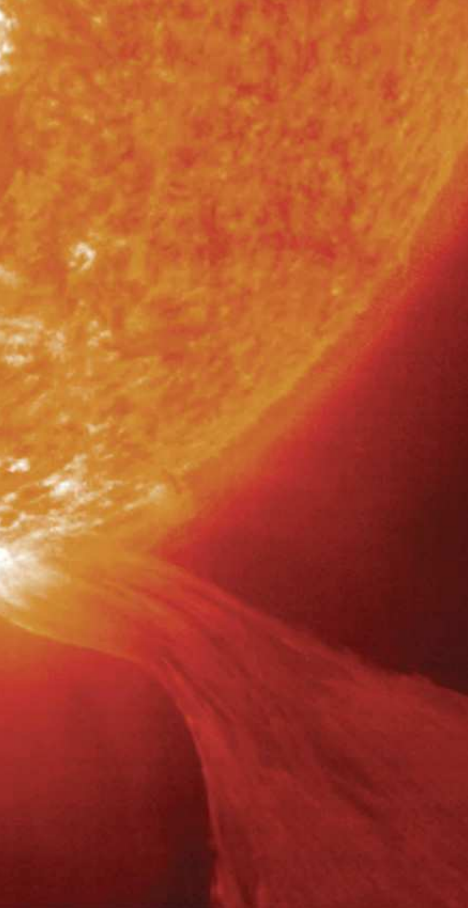
- Effiziente Abwicklung von Anfragen im After Sales
- Zentrale Kunden-, Anlage und Geräte-Daten jederzeit für alle zugänglich
- Einfache Abwicklung/Verwaltung von Austausch-/Reparaturaufträgen, sowie Serviceeinsätzen
- Clevere Kommunikationsunterstützung: E-mail & CTI-Anbindung an Call Center Lösung
- Mehrsprachige Benutzerführung, Entscheidungsbäume
- Umfassende Logistik-Steuerung mit direkter Anbindung an Logistikpartner
- Kundenspezifische Anpassungen und Erweiterungen jederzeit möglich

### **Kundenportrait**

Aus dem Licht der Sonne gewonnene Energie in netzkonformen Wechselstrom umwandeln – mit dieser Idee gründeten 1991 drei ambitionierte Jung-Ingenieure die Firma Sputnik Engineering AG. Heute gehört sie zu den weltweit führenden Herstellern netzgekoppelter Solarwechselrichter und passenden Lösungen für die Anlagenüberwachung. Die Produkte der Marke SolarMax eignen sich für jedes Einsatzgebiet. Sie zeichnen sich aus durch Schweizer Qualität und einen ausgezeichneten After Sales.



Wir sprachen mit  
Martin Weber,  
IT-Manager,  
Sputnik  
Engineering AG



the individual standard

# evidence im Service Center – umfassende Prozessunterstützung

Einführungstermin gewahrt werden konnte. Personelle Engpässe, organisatorische Schwierigkeiten und die unstrukturierte Datenqualität aus den verschiedenen alten Tools forderten den Beteiligten alles ab. «Wir haben Tag und Nacht gearbeitet» erinnert sich Martin Weber, «aber gemeinsam mit GlauX Soft fanden wir immer eine Lösung. Dies erforderte sehr viel Flexibilität, die sicher nicht jeder Partner aufgebracht hätte. Die örtliche Nähe der beiden Unternehmen war letztlich ausschlaggebend dafür, dass es überhaupt funktionierte. Es zeigte sich, dass man trotz all der modernen Kommunikationsmethoden doch am besten zusammen an einem Tisch sitzt.»

### Sensibilisierung ist unerlässlich

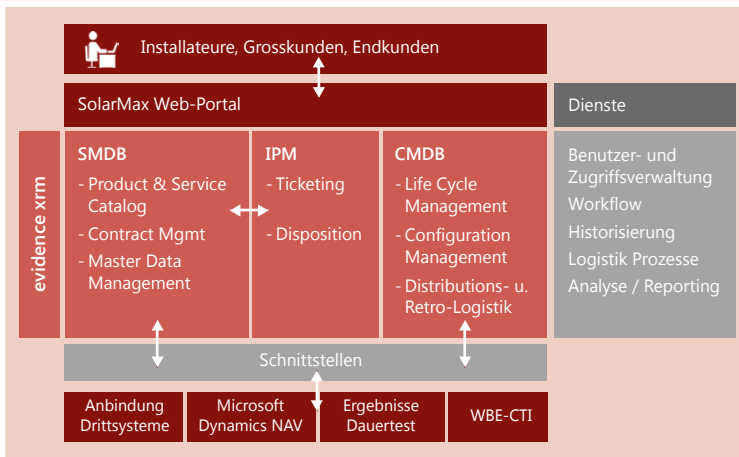
Für die betroffenen Mitarbeitenden bedeutete die Einführung eines Service Management Systems eine grosse Umstellung. Zu Beginn fiel mehr Arbeit an, da sehr strukturiert gearbeitet und Daten sauber erfasst werden müssen. Erst mit der Zeit realisierten die Leute, dass sie jetzt effizienter arbeiten konnten, da sie die Kunden und die Eigenheiten ihrer Anlagen kennenlernten. «Dieses Wissen aufzubauen und allgemein verfügbar zu machen, wird den eigentlichen Mehrwert ergeben» ist Martin Weber überzeugt.

Als den wohl wichtigsten Punkt im ganzen Projekt streicht er deshalb die Notwendigkeit heraus, alle involvierten Personen stark und immer wieder für das Kommende zu sensibilisieren. «Das ist eine Führungsaufgabe, die ich jedem Unternehmen, das ein solches Projekt angeht, nur empfehlen kann. Die Leute müssen sich bewusst sein, was auf sie zukommt, dann ist auch die Akzeptanz und Freude da.»

### Umfassende Prozessunterstützung

**evidence** ist einer der Pfeiler, der den Service-Bereich strategisch unterstützt. Es trägt dazu bei, die vielen ungebündelten Informationen und Kundendaten zu konsolidieren. So kennt SolarMax die Kunden und ihre Anlagen und kann schnell auf deren Probleme reagieren. Die Kommunikationsunterstützung bei der Fallbearbeitung mit der Historisierung des Kontaktverlaufs ist eine wesentliche Verbesserung im direkten Kontakt mit dem Kunden. Der Lebenszyklus jedes Gerätes, die komplette Logistik sowie der gesamte Reparaturprozess werden jetzt sauber unterstützt. Garantierweiterungen von Geräten können z.B. neu über das Internet abgewickelt werden.

«Es wird in Zukunft sicher noch einige Themen geben, die wir auf der Basis von **evidence** lösen werden. Die Plattform bietet die Flexibilität dafür», ergänzt Martin Weber. «Bereits im ersten halben Jahr haben wir gesehen, dass wir mit dem äusserst anpassungsfähigen System **evidence** sehr schnell Verbesserungen und Änderungen realisieren können.»



Die Einführung von **evidence** war ein wichtiger Schritt für SolarMax. «Wir haben das richtige Tool und den richtigen Partner gewählt und können damit unseren Kunden einen Mehrwert bieten», fasst Martin Weber seine Erfahrungen zusammen.