Medienmitteilung

Zug, 28. März 2023

Migrol automatisiert komplexe SAP-Anlagen- und Serviceprozesse

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 bestand in der heterogenen Auftragsstruktur. Das System sollte die Eigenheiten unterschiedlicher Geschäftsprozesse selbstständig erkennen und bei der Automatisierung berücksichtigen. 13 schweizweit verteilte Teams mit einer Vielzahl unterschiedlicher Aufträge für voneinander abweichende Services mussten in drei Sprachen sowohl für interne (Tankstellen) als auch externe Kunden (private Heizöltanks) koordiniert werden. Weil das so im SAP-Standard nicht vorgesehen ist, behalf sich Migrol bis dahin mit Excel-Listen. Dass allein beim Geschäft mit Tankrevisionen und -sanierungen die Disponierung der rund 3000 Aufträge pro Jahr auf die Service-Teams aufwendig und fehleranfällig war, versteht sich von selbst. Die Lösung von retailsolutions bestand 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 wurde für die Einsatzplanung die auf SAP MRS basierende Disponierungslösung von Divcon integriert. In dieser Kombination und mit teilweisen Entwicklungsarbeiten (Schnittstellen) gelang es, die Service- und Anlagenprozesse grösstenteils zu automatisieren. Das Resultat: Die Eliminierung manueller Tätigkeiten, massive Zeiteinsparungen, Reduktion der Fehlerquote und mehr Transparenz. So gelang schliesslich die vom früheren Lieferanten als nicht realisierbar eingestufte Automatisierung der Prozesse.

Frühere Versuche gescheitert

Bei Migrol sind Buchungen über den Online-Shop oder das Callcenter möglich. In beiden Fällen werden Kundenaufträge angelegt, die wiederum Serviceaufträge für die Teams generieren. Ausserdem kommt es häufig zu Zusatzverkäufen oder -leistungen der Equipen vor Ort. Deshalb werden nicht die Kundenaufträge, sondern die Serviceaufträge inklusive der Zusatzleistungen und -produkte abgerechnet. Die Konditionen, Rabatte und Kampagnen sind jedoch in den Kundenaufträgen hinterlegt und müssen für die Abrechnung von dort übernommen werden. Dieses Procedere stellte entsprechend die grösste Herausforderung bei der Implementierung dar. „Wir wollten schon seit Längerem unsere Anlagen- und Serviceprozesse so automatisieren, dass sie möglichst wenig manuelle Tätigkeiten erfordern“, sagt Luca Broch, Leiter Service und Anlagen bei Migrol. Seitens des früheren Lieferanten hiess es jedoch immer, eine solche Lösung sei nicht oder nur sehr schwer zu realisieren. „Nach mehreren gescheiterten Versuchen hat retailsolutions nun genau die Lösung implementiert, die wir brauchen und nach der wir so lange gesucht hatten“, freut sich Broch.

Kontaktdaten:
retailsolutions AG
Unter Altstadt 8
6300 Zug
Florian Kraus – Managing Partner
Tel.: +41 +41 79 619 15 23
florian.kraus@retailsolutions.ch
www.retailsolutions.ch

Medien- und Öffentlichkeitsarbeit:
Häfliger Media Consulting
Hirslanderstrasse 51
8032 Zürich
Markus Häfliger – Inhaber
Tel.: +41 44 422 66 00
haefliger@haefligermediaconsulting.com
www.haefligermediaconsulting.com

Über retailsolutions AG
Die retailsolutions AG ist eines der führenden Retail-Beratungshäuser für SAP-Lösungen in Europa. Von den Standorten in der Schweiz, Deutschland, Österreich, Schweden, Spanien und dem Vereinigten Königreich aus betreuen mehr als 250 Consultants Einzelhandelsunternehmen im gesamten europäischen Raum. Das Portfolio umfasst Lösungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Seine umfangreiche Expertise verdankt das Unternehmen nicht zuletzt der engen Partnerschaft mit dem Software-Hersteller SAP, aus dem es 2005 durch einen Spin-off hervorging.