



Während der Erntezeit müssen die Landmaschinen von CLAAS rund um die Uhr einsatzbereit sein.

## Zur Ernte rund um die Welt

**Erntezeit ist Reisezeit – zumindest beim Landmaschinenhersteller CLAAS. Denn wenn in den agrarwirtschaftlich genutzten Gebieten die Ernte ansteht, sind neben den lokalen Servicemitarbeitern der Vertriebspartner ca. 120 Servicetechniker des erfolgreichen Familienunternehmens weltweit vor Ort. Und da die Erntefolgen jahreszeitlich rund um den Globus wandern, sind die Techniker das ganze Jahr über viel unterwegs.**

Sie stehen den CLAAS Vertriebspartnern zur Seite, um die regionalen Fachkräfte bei großen und komplizierten Reparatur- und Wartungsarbeiten zu unterstützen. Ein Service, den die CLAAS Kunden zu schätzen wissen. Denn wegen der sich schnell ändernden Witterungsbedingungen und der extrem hohen Auslastung der Geräte dürfen die Maschinen während der Ernte nicht lange still stehen. Aber nicht nur die Servicearbeiten, auch die Montageberichte im Anschluss müssen schnell erledigt werden. Daher werden diese von den CLAAS Technikern direkt nach Abschluss der Arbeitseinsätze mit einer vom SAP-Partner Wessendorf Software + Consulting realisierten mobilen Lösung erstellt und direkt ins zentrale SAP-System übertragen. Zum Einsatz kommt die SAP Applikation Mobile Asset Management (MAM). Die digital signierten Berichte umfassen neben den Schadencodes auch Informationen zu den genutzten Materialien und Ersatzteilen sowie den geleisteten Arbeitszeiten.

Mitarbeiter, die aufgrund intensiver Reisetätigkeit selten in der Unternehmenszentrale sind, bereiten vielen Unternehmen „Kopferbrechen“. Wenn die Dokumentation der Projekte und die Arbeitszeiten erst mit erheblichem Zeitverzug in das SAP-System eingepflegt werden, verzögern sich die Abrechnungen deutlich. Darüber hinaus lassen sich offene Fragen zu Arbeitszeiten

und erbrachten Leistungen im Nachgang oft nur noch mühevoll rekonstruieren. Auch bei CLAAS sorgte die oft um Wochen verzögerte Erfassung und Nachbearbeitung der Daten zu den internationalen Serviceaufträgen für erhebliche Mehrarbeit in der Verwaltung. „Die gemeinsam mit Wessendorf Software + Consulting realisierte Lösung ermöglicht uns, die qualitativ sehr präzisen Schadensmeldungen unserer Techniker zeitnah im SAP zu analysieren und ggf. entsprechende Lösungsansätze im Markt zu veröffentlichen. Der Verwaltungsaufwand der Verrechnung der geleisteten Arbeitszeiten der CLAAS Techniker konnte auf ein Minimum reduziert werden“, so Ralf Itzek, IT-Verantwortlicher im Servicebereich bei CLAAS.

Die Laptops der Servicetechniker wurden so konfiguriert, dass die nach Abschluss der Arbeit erstellten Montageberichte bei einer Internetanbindung über die Middleware SAP NetWeaver Mobile direkt ins System übertragen werden können. Vor der Rückmeldung werden die Berichte dabei auf einem Unterschriftenpad vor Ort signiert und ins pdf-Format übertragen. „Wenn Unternehmen den Weg zur mobilen SAP-Anbindung einschlagen, eröffnen sich schnell zusätzliche interessante Optionen, weitere Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse zu optimieren“, so Gerd Bitzer, Projektverantwortlicher bei Wessendorf Software + Consulting.

Denn neben der schnellen und einfachen Erstellung der Montageberichte profitieren die Techniker auch bei den Servicearbeiten von der mobilen SAP-Anbindung. Sie können über eine Datenbanklösung direkt auf die Stammdatensätze der Maschinen und Geräte zugreifen. So stehen ihnen Informationen zu dem Maschinentyp, dem Besitzer, der verantwortlichen Werkstatt sowie zu möglichen Gewährleistungsansprüchen zur Verfügung.

### Info

- Die 1997 in Berlin gegründete Wessendorf Software + Consulting GmbH (WSC) hat sich auf SAP Lösungen im Bereich Service und Instandhaltung spezialisiert. Als SAP Software Development Partner verbindet das Software- und Beratungshaus weit reichendes SAP Know-how mit umfangreichen Erfahrungen bei der effizienten Gestaltung von Geschäftsprozessen.
- Zu den Kunden zählen Unternehmen wie ABB, Bosch, E.ON, Konica Minolta, Siemens, die DSW21 und VELUX. Durch die von Wessendorf entwickelten Softwareerweiterungen werden marktführende Standard-Softwarelösungen für Service und Instandhaltung in SAP eingebunden und optimiert. Die Integrationslösungen für die Termin- und Einsatzplanung der Nasdaq notierten ClickSoftware Technologies Ltd. und der visualisierte Ersatzteilkatalog LinkOne (Mincom Ltd.) sind weltweit im Einsatz.
- Info: [www.wsc.biz](http://www.wsc.biz)