

# Show Case – Bauer Service System

**celix Enterprise Day**

**8. November 2018 | Park Hyatt Vienna**

**Michael Ingritsch – Director Services, Bauer Group**

# Die Bauer Group – einige Fakten



## Geschäftsbereich Services

- 4 Serviceunits weltweit
- Kundendienst (1<sup>st</sup> und 2<sup>nd</sup> Level Support)
- Servicetechniker: zuständig für alle Inbetriebnahmen, Wartung, Reparatur
- Garantieabwicklung weltweit



*BSA in Marktschorgast (GER)*



*Headquarter in Voitsberg (AUT)*



*Eckart in Schaufling (GER)*

# Das Projekt – wie alles begann ...

## Projektbeginn im Juli 2017

- Kein Ticketing System zur Erfassung / Monitoring / Bearbeitung von Problemen, Störfällen, etc.
- Lokale Servicetechnikereinteilung im Excel (nachträglich)
- Briefing der Servicetechniker über Zettelwirtschaft
- Garantieabwicklung in einem hausgemachten System, keine ERP Anbindung, kein Workflow, ...

## Probleme

- Kein Überblick über akute Reklamationsthemen oder Verfügbarkeit von Servicetechnikern
- Wenig Dokumentation, keine Lerneffekte & Erkenntnisse innerhalb der Organisation

## Sofortmassnahme

- Einführung von JIRA Service Desk in der Cloud

**>> Einfach, schnell & günstig – die Cloudlösung brachte schnelle Verbesserung der Situation**

# Der nächste Schritt: Die Suche nach dem “besten” System

## Anforderungen an die Lösung

- Leistungsfähige Lösung, muss alle individuellen Anforderungen von BAUER abdecken
- Lösung soll im Markt bekannt und eingeführt sein (Referenzen)
- Schnittstelle zu Bauer ERP und anderen Systemen muss möglich sein
- Integrierbar in die BAUER Security
- On Premise Lösung möglich (Anbindung an ERP)
- Definition von funktionspezifischen Rollen / Rechten
- Wirtschaftlichkeit muss gegeben sein (Entwicklung, Lizenzen, Support)

## Anforderungen an den Partner

- Partner muss echtes Interesse am Projekt zeigen und langfristige Zusammenarbeit wollen
- Umsetzung innerhalb eines von BAUER definierten Zeitraumes muss möglich sein
- Erfahrung und Referenzen

**Ausschreibung durchgeführt – 3 verschiedene Lösungen, 7 Unternehmen haben angeboten**

# Warum haben wir uns für Atlassian/celix entschieden?

## Atlassian Jira

- Hohe Usability & Interaktivität
- Individualisierung auf Benutzerebene möglich
- Verfügbarkeit >> Lösung funktionierte schon in der Cloud Phase problemlos
- Self Admin >> schnelle und einfache Adaptierung von Feldern bzw. Bildschirmmasken
- Zukunftssicher durch regelmässige Updates und Plug Ins
- Preis / Leistung hat gepasst

## Celix

- Celix hat immer signalisiert, BAUER als Kunde gewinnen zu wollen
- Kompetente, freundliche und verlässliche Mitarbeiter
- Versuchen das Geschäft, die Prozesse und den Need von BAUER zu verstehen
- Wertvolle /nicht profitorientierte Beratungsleistungen vor und während der Umsetzung (Sparring)
- Flexibler individueller Zeitplan, Rücksichtnahme auf den Kunden
- Passendes Supportkonzept

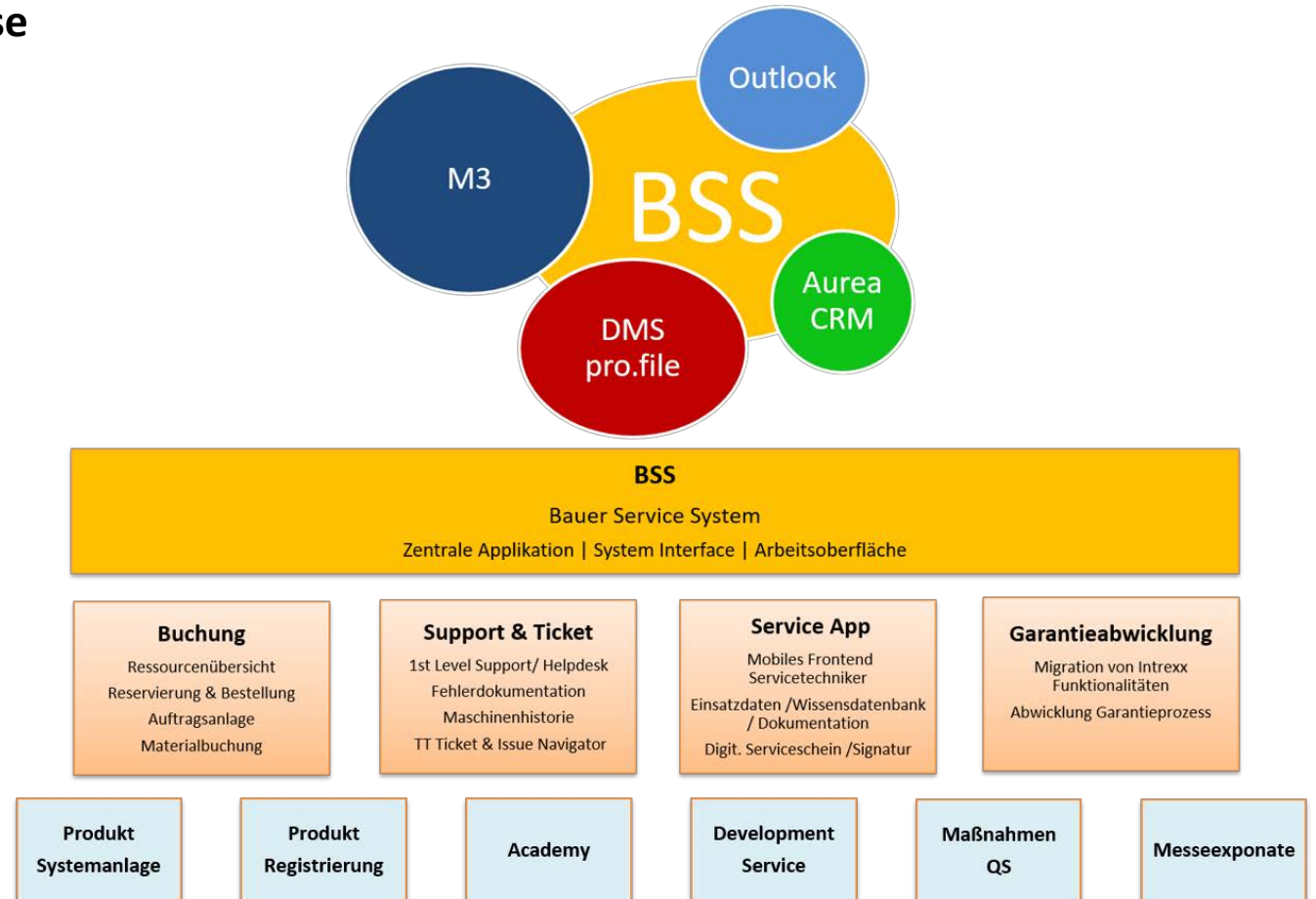
**Zahlen, Daten & Fakten UND das gute Gefühl (im Bauch) haben entschieden**

# Unsere Lösung - das Bauer Service System

Arbeitsoberfläche für verschiedene Geschäftsprozesse

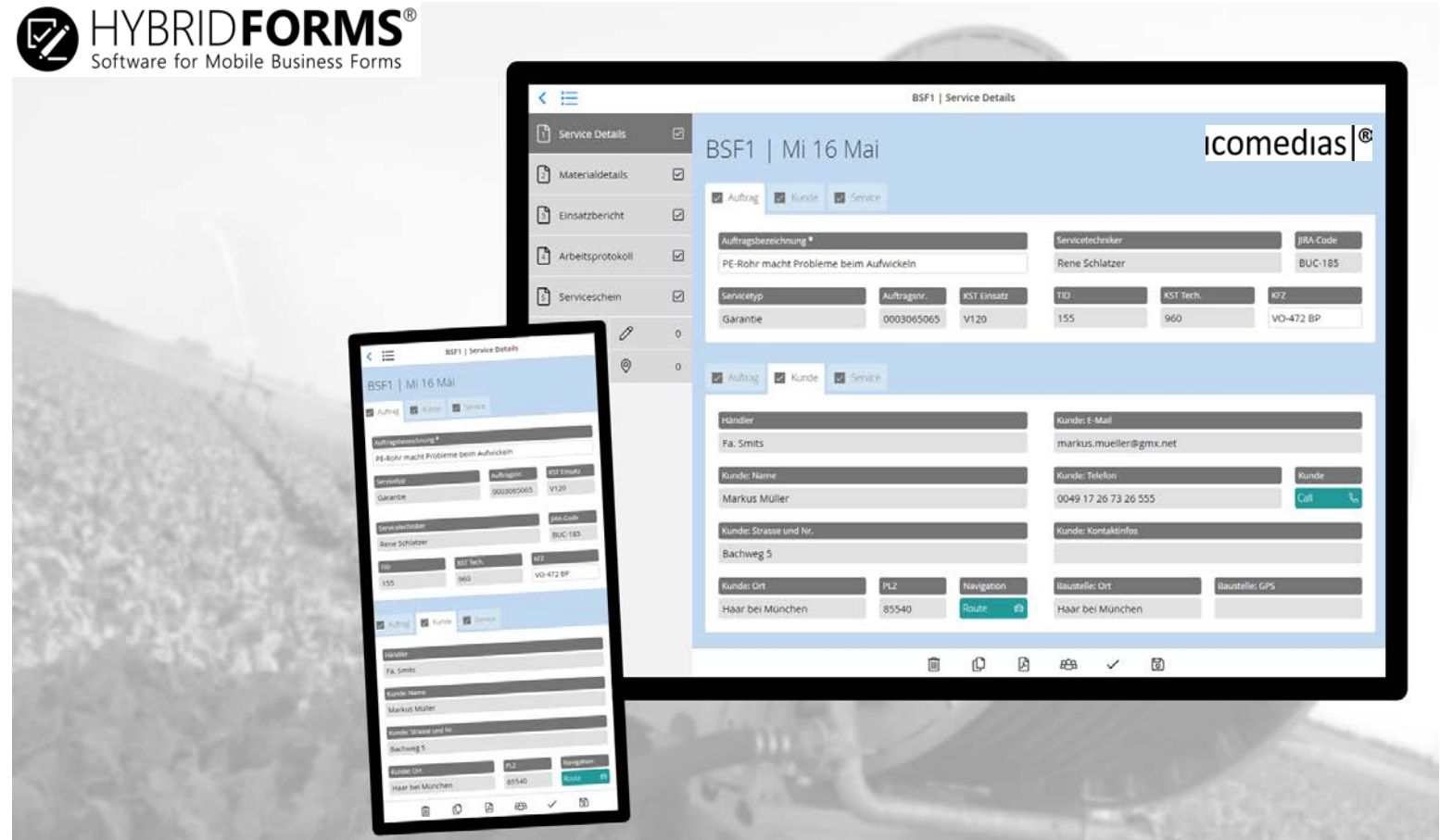
- Trouble Ticketing
- Einsatzplanung Servicetechniker
- Garantieabwicklung
- Field Service App für Servicetechniker
- QS Maßnahmen
- Produkt- und Kundenregistrierung
- Diverse Content Anwendungen

ERP Anbindung für Lagerstände, Händler- und Kundendaten, Produktdetails, etc.



# Perfektes Zusammenspiel mit Jira

- Jira mit Hybridforms als Service Außendienstlösung
- Jira sendet und empfängt Daten über Standardschnittstellen
- Import / Export der Daten wird über den Workflow gesteuert
- Integrationsaufwand gering (auf beiden Seiten)
- Stabile, problem- und wartungsfreie Lösung
- Testsystem auf beiden Seiten garantiert Sicherheit



# Erkenntnisse aus dem Projekt

## Design der Lösung

- Pflichten/ Lastenheft: gewünschter Gesamtumfang und Funktionalitäten waren “High level” spezifiziert
- 100% Leistungsumfang (=Komplexität) – lt. Pflichtenheft – war in der Praxis NICHT umsetzbar
- Mitwirkung von verschiedenen Personen (Wünsch dir was) > “Viele Köche verderben den Brei”

## Umsetzung

- Leistungspartner innerhalb des eigenen Unternehmens sind oft schwierig zu handeln (Verzögerungen)
- Interne Vermarktung der neuen Lösung ist sehr wichtig (Fragestellung: Was ist der Nutzen für den User?)
- Testen, testen, testen >> Einbindung von Schlüsselnutzern für Content, Funktionen & Workflows
- Orientierung an weniger begabten Usern ist wichtig (Regel: max. 60% Umfang sind umsetzbar)
- Agile Projektentwicklung ist wünschenswert, das Endergebnis wird vom ursprünglichen Plan abweichen
- Professionelles Projektmanagement ist unbedingt notwendig

## Roll Out

- Rollout wurde in Etappen vorgenommen / Soft Launch nimmt Erwartungsdruck / Coaching der User
- Großen Wert auf Dokumentation und Schulungsqualität legen

**Die Lösung muss so einfach wie möglich sein – Fokus auf Logik, Bedienbarkeit und Übersichtlichkeit!**



# Rückfragen

**Michael G. Ingritsch**

Projektmanagement

[ingritsch@dualc.at](mailto:ingritsch@dualc.at)

+43 664 2262626

# Mustervortrag

**Musterfirma GmbH**

**Max Mustermann**