

Nach dem Gewinn des Telematik Awards 2012 nun auch Testsieger beim Anwender Bei Cofely Deutschland errang Couplink den Testsieg

Anwender nach mehrwöchigem Test restlos überzeugt / Cofely Deutschland GmbH steuert zukünftig mehr als 400 Servicetechniker mit der Telematik-Lösung couplinkyourservice

Hamburg, September 2012 (pkf). Seit November 2009 ist Cofely der neue Name von Axima und Axima Refrigeration in Deutschland. Sie ist eine von Europas führenden Marken für den effizienten Einsatz von Energien und kann sich als Teil der GDF SUEZ-Gruppe auf die Stärke eines der größten Energieunternehmen weltweit verlassen. In Deutschland ist Cofely mit den vier Geschäftsbereichen Anlagentechnik, Energy Services, Facility Services und Refrigeration vertreten. Das Unternehmen unterstützt Kunden mit technischen Infrastrukturen und Services dabei, ihre Gebäude, Anlagen und Kernprozesse effizienter zu gestalten sowie deren persönlichen Energieressourcen zu entlasten.

Zur weiteren Optimierung und Verbesserung stieg bei Cofely der Bedarf an ein System zur Einsatzsteuerung der Servicetechniker. T-Systems betreut bei Cofely die gesamte ERP-Umgebung (mehr als 800 SAP-User) und wurde beauftragt, neben einer kompletten Neustrukturierung der Prozesse für den Facility-Service ein System für die Einsatzsteuerung der Servicetechniker zu implementieren. T-Systems entschied sich in Zusammenarbeit mit Peter Bickel, Head of IT & IS der Cofely Deutschland GmbH, auf die Lösung couplinkyourservice der Couplink Group zu setzen, die am effizientesten die Arbeitsprozesse unterstützen könne.

Positiver Eindruck bereits bei Couplinks erstem Auftritt

Nachdem man Couplink das Anforderungsprofil erläuterte bzw. erklärte, welche Funktionen für Cofely entscheidend sind, entwickelte Couplink einen ersten Prototyp des Systems, der in der ersten Testphase bei zehn Technikern zum Einsatz kam. „Mehr als überrascht waren wir, als wir bereits nach einer Woche das erste Testsystem erhielten. Wir stellten sehr schnell fest, dass dieses System kein Standard-Programm ist, sondern eine sehr durchdachte, individuell angepasste Lösung. Das verstärkte

zusätzlich unseren positiven Eindruck, den wir bezüglich der Kompetenz der Couplink AG gewonnen hatten“, schildert Peter Bickel seine ersten Eindrücke mit dem Telematik-Anbieter.

Individualität und Flexibilität als Standards

Dies ist jedoch nichts Besonderes, es ist lediglich die normale Vorgehensweise bei Couplink. So wird keinem Kunden ein „Roh-System“ als erste Test-Variante ausgeliefert. Couplinkyourservice besteht aus einer Vielzahl von Modulen, die bei jedem Auftrag bereits an den Kunden angepasst werden. Aufgrund der Erfahrung in der Entwicklung von Telematik-Systemen gleichen diese System-Entwürfe jedoch immer schon sehr einer fertigen Lösung, da diese bereits individualisiert an den Kunden gegeben werden. Es ist meist nur noch eine Feinabstimmung nötig, um ein fertiges System zu liefern, welches exakt dem Anforderungsprofil des Auftraggebers entspricht. „Ich kann mir nicht vorstellen, dass sich ein Kunde wirklich wohl dabei fühlt, wenn er ein System ‚von der Stange‘ bekommt. Daher gehen wir mit jedem Kunden detailliert seine Vorstellungen durch, bevor wir ihm sein Produkt übergeben. Er erhält ein individuelles

System, welches im Detail abgestimmt werden muss. Kein Unternehmen ist wie das andere, so auch dessen Anforderungen“, erklärt Monika Tonne, Vorstand der Couplink Group AG.

Begeisterung des Anwenders über die komplette Testphase

Zwei Monate befand sich der Prototyp im Test. Danach fiel die Entscheidung leicht und Cofely beschloss, die Lösung für den Einsatz bei mehr als 400 Service-Technikern zu ordern.

Die dann folgende Feinabstimmung sowie der komplette Kontakt zu Couplink verliefen laut Peter Bickel „extrem geschmeidig“, was dazu führte, dass bereits nach ungefähr einem Monat das in den Kernfunktionen fertige System entwickelt war. Jedes Modul wird genau auf das Anforderungsprofil der Cofely angepasst.

Auch die bisherigen SAP-Systeme konnten in die neue Couplink-Lösung integriert werden, was ein entscheidendes Kriterium für Peter Bickel war. Auf die Frage, warum man nicht die bestehende SAP-CRM-Lösung ausbaute, sagte er, dass das SAP-System zwar eine hervorragende Plattform sei, aber in bestimmten Aspekten zu komplex und kostenintensiv ist. Der Umfang und die Bedienung des SAP-Systems hätten sehr intensive Schulungen für die Service-Techniker nach sich gezogen. „Es geht uns vor allem um Zeiterparnis. Dazu kommt es aber nicht, wenn unsere Mitarbeiter vom Funktionsumfang und dem Handling abgeschreckt werden. Zwar funktionieren SAP-Systeme in vielen Unternehmen reibungslos, aber gerade auch in unserem Fall war ein komplett auf uns zugeschnittenes Programm einfach vorteilhafter“, so Peter Bickel.

Eine aufgeräumte und komfortable Lösung

In der couplinkyourservice-Lösung, welche nun bei Cofely zum Einsatz kommt, gibt es ausschließlich Funktionen, die das Unternehmen auch benötigt. Vorher war es so, dass in den unterschiedlichen Unternehmensbereichen verschiedene Systeme genutzt wurden. Diese konnten oftmals nicht ineinandergreifen, was bei der Übermittlung zu mehr Aufwand führte, da Informationen immer wieder manuell weitergegeben werden mussten. Nahezu alle Arbeiten des Personals

Tester:

Cofely Deutschland GmbH

Service Mitarbeiter: mehr als 400 Techniker

Kerngeschäft: Anlagen- und Gebäudetechnik, Facility Management, Energiedienstleistungen, industrielle Kältetechnik

Wirkungskreis:

bundesweit sowie Österreich, Rumänien und Ungarn

Anforderungsprofil des Anwenders:

Der Anwender suchte ein System, welches die Arbeitsprozesse der Servicemitarbeiter in den Bereichen Kältetechnik und Facility Management wesentlich vereinfacht. Es sollte für alle Mitarbeiter leicht zugänglich in der Handhabung sein, hardwareunabhängig und Daten aus dem bestehenden SAP-System integrieren können. Der Investitionsaufwand des Systems sollte dabei angemessen sein.



Die Hauptverwaltung des Unternehmens ist in Köln.

Bild: Cofely Deutschland

verlaufen nun über eine einzige Lösung mit vollständiger Integration in die dahinterliegenden ERP-Systeme, wodurch der gesamte Betrieb wesentlich homogener vernetzt ist und der Informationsfluss enorm gesteigert werden konnte.

couplinkyourservice – ein Allround-Talent

Die Lösung umfasst Funktionen wie ein digitales Fahrtenbuch und Arbeitszeitmanagement. Auftragsprotokolle können direkt über die Tablets erstellt und an den zuständigen Innendienst gesendet werden. Digitalisierte Unterschriften der Kunden werden vom System erkannt und verarbeitet. Die Kundenkopie kann dann automatisch als Pdf dem Kunden per Mail oder Fax versendet werden. Nahezu die kompletten administrativen Arbeitsvorgänge eines Service-Technikers werden nun im Einklang mit couplinkyourservice vereinfacht. So kann der Materialeinsatz direkt über das Tablet im System eingetragen werden, in welchem er auch neue Aufträge übermittelt bekommt. Alles in Echtzeit und ohne den Nachteil, für diverse Arbeitsschritte unterschiedliche Systeme nutzen zu müssen. Ebenfalls lassen sich vor Ort Informationen zu vorherigen Aufträgen respektive Arbeiten auslesen, falls diese bei dem jeweiligen Kunden vorhanden sind. Auch neben der

Arbeit direkt am Kunden können Mitarbeiter Konstruktionspläne und Anlagendokumentationen von diversen Geräten laden, um vorbereitet beim Kunden einzutreffen. Und sogar Urlaubsanträge können über couplinkyourservice erstellt und abgeschickt werden.

Fazit

Natürlich fragten wir im Interview auch nach eventuellen Problemen mit der Lösung und der Abwicklung mit Couplink, bekamen jedoch ein klares Fazit von Peter Bickel: „Wir sind äußerst zufrieden. Die hohe Kompetenz durch die jahrelange Erfahrung bei Couplink macht den Entwicklungsprozess sehr einfach für uns. Bereits die Testversion verblühte uns und die kurze Zeit, in der diese gefertigt wurde. Das finale System setzt diese ersten Eindrücke fort und bestätigt, dass unsere Telematik-Lösung genau so wird, wie wir es uns vorstellen.“ Couplink gewann 2012 den Telematik Award für ihre Lösung couplinkyourservice in der Kategorie „BRANCHEN-Telematik“ (Entsorgung). Dieser honorierte insbesondere auch die hohe Flexibilität von Couplink und deren Lösungsvielfalt. Der erfolgreiche Praxistest mit Cofely zeigt, dass auch couplinkyourservice diese Eigenschaften vorhält und somit auch Couplinks Grundsätzen entspricht.



Der effiziente Einsatz von Energien – das ist die Kernkompetenz der Cofely Deutschland und von deren 400 Servicemitarbeitern. Bild: Cofely Deutschland

