



# MOBILER INFORMATIONEN- WORKFLOW FÜR SAP

Mobile Erfassung von weltweiten Kundendaten mit automatisiertem PDF-Workflow für SAP-Systeme

Wenn Prozesse über eine große räumliche Distanz mit einer Vielzahl von Ansprechpartnern verzahnt werden, ist ein hohes Maß an Standardisierung und Automatisierung gefragt. Für einen Kunden aus dem Bereich Luftfahrt entwickelte VOQUZ ein entsprechendes Konzept.

CASE STUDY

**In der Wirtschaft muss alles in einem exakten Takt ablaufen. Nur wenn Prozesse nahtlos ineinandergreifen, ist ein Maximum an Effizienz erreichbar. Manchmal vollziehen sich diese Prozesse aber über eine große räumliche Distanz mit einer großen Zahl von Kunden und Ansprechpartnern. Wie auch bei diesem Auftraggeber von VOQUZ, der weltweit Geräte und Ersatzteile für Flugzeuge liefert. Im Austausch erhält er identische Teile zur Wartung und Reparatur zurück. Damit dieses Zusammenspiel immer in einer optimalen Balance abläuft, entwickelte VOQUZ ein weitgehend automatisiertes Kommunikationssystem.**

## **AUSGANGSLAGE**

Bei dem Auftraggeber dieses Projekts handelt es sich um einen Anbieter von Service-Dienstleistungen aus dem Bereich der Luftfahrt. Der Anbieter verfügt über einen großen Pool an Flugzeuggeräten und -ersatzteilen, die er in einsatzbereitem Zustand an seine weltweit verteilten Kunden versendet. Im Gegenzug bekommt er ein identisches Teil zurückgesendet, das einer Wartung oder Reparatur bedarf. Nur wenn die reparaturbedürftigen Geräte termingerecht zurückgeschickt werden, ist jederzeit eine optimale Balance zwischen einsatzbereiten und zu reparierenden Geräten gewährleistet – und damit die optimale Auslastung der Werkstätten und Lager. Der Umfang des Gerätepools und damit das gebundene Kapital werden also umso kleiner, je besser Rückführung, Reparatur und Versorgung aufeinander abgestimmt sind. Der Kunde von VOQUZ setzte zum Zeitpunkt des Projektstarts eine eigenentwickelte, SAP-basierte Software ein, die an ein Track&Trace-System gekoppelt war. Über manuell gestartete Reports wurden periodisch aus den Quellsystemen Excel-basierte Reports erstellt und per Mail versandt. Diese informierten den Kunden über seinen Außenstand und forderten ihn auf, per E-Mail über den Status der Rückführung zu berichten. Diese Kundeninformationen kamen unstrukturiert beim Innendienst an. Dort übertrugen Mitarbeiter den Inhalt der E-Mails und Excel-Listen manuell in das SAP-System. Dieses Vorgehen erforderte einen hohen Personalaufwand und führte nicht selten dazu, dass bereits gelieferte Informationen mit erheblicher Verzögerung in das Zielsystem übertragen wurden. Dies verursachte zusätzlichen Klärungsaufwand.

## **ZIELSETZUNG**

In enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber analysierte das VOQUZ-Team den Kommunikationsprozess und entwickelte ein Konzept zur Vereinheitlichung und Automatisierung. Es wurden folgende Ziele ausgegeben:

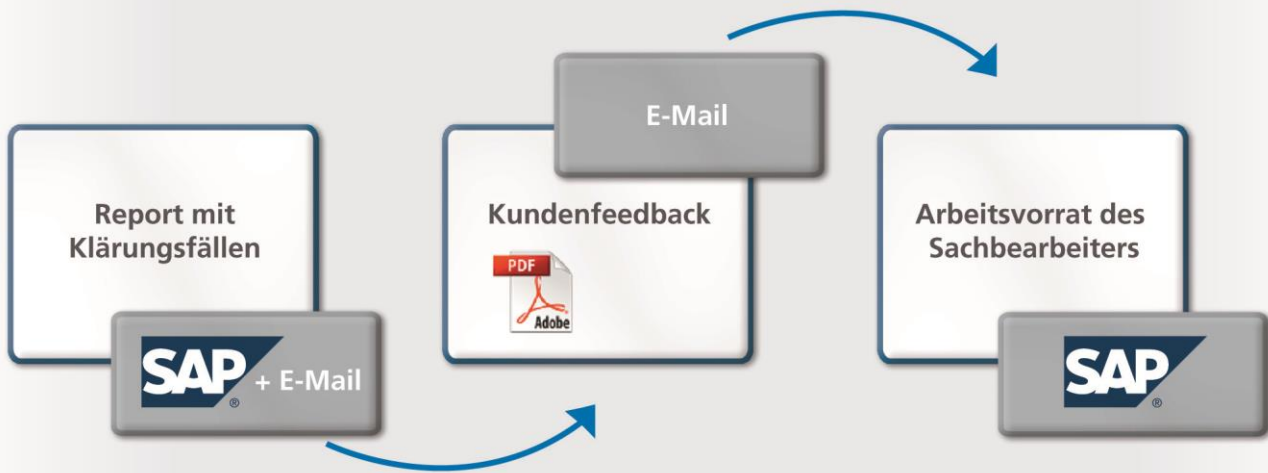
- Automatisierte Erstellung und Versand von Reports mit offenen Klärungsfällen
- Vereinheitlichung der Kommunikation durch einen weltweit einheitlichen Datei-Format-Standard als Ersatz für Excel-Listen
- Automatisierter Empfang des Kundenfeedbacks und Zuordnung zu den verantwortlichen Sachbearbeitern und Vorgängen

## **HERAUFORDERUNG**

Bei diesem Projekt besonders im Fokus stand die Vereinfachung des Klärungsprozesses für die Sachbearbeiter, ohne dabei die Kundeninteressen auf der anderen Seite zu vernachlässigen. Denn eine hohe Akzeptanz auf beiden Seiten war für den Erfolg des Projekts essentiell.

## **REALISIERUNG**

Als technische Basis für die bidirektionale Kommunikation mit den Kunden wurde vom Projektteam von VOQUZ ein interaktives PDF-Dokument basierend auf „SAP Interactive Forms by Adobe“ vorgeschlagen. In enger Kooperation mit Kundendienstmitarbeitern wurden Layout und Umfang des Formulars überregional und kundenübergreifend vereinheitlicht.



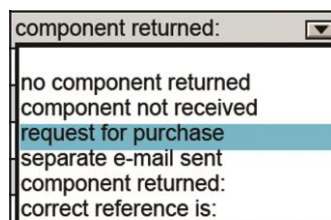
Die Kunden erhalten durch die neue Technik keine Excel-Listen mehr, sondern stattdessen standardisierte PDF-Formulare, die eine strukturierte, vereinheitlichte Feedbackerfassung ermöglichen.

Den Rückversand an das SAP-System nimmt der Kunde komfortabel durch sein individuelles E-Mail-Programm vor. Dazu muss er lediglich das Formular ausfüllen und per Knopfdruck zurücksenden. In dem PDF-Formular findet vor der Rücksendung eine automatische Logikprüfung statt. So ist es ausgeschlossen, dass der Kunde inkonsistente Informationen übermittelt. Die Eingabe und Verarbeitung der Kundeninformationen in das SAP-System erfolgen im Anschluss ohne manuelle Bearbeitungsschritte. Das SAP-System empfängt die E-Mail, extrahiert die in der PDF-Datei enthaltenen Informationen und verarbeitet diese vollautomatisch.

## BENEFITS

Die Vorteile dieser Lösung gegenüber den bisher genutzten Kommunikationskanälen zeigten sich schnell:

- Die bereitgestellte Information bekommt (unveränderlichen) Dokument-Charakter durch das PDF-Format
- Keine Softwarekosten für die Endkunden durch den kostenlos verfügbaren „Adobe Reader“
- Interaktionsmöglichkeit durch ein vorausgefülltes Formular mit Drop-Down-Feldern und Werthilfen
- Automatisierter Rückversand des Kundenfeedbacks aus dem PDF-Dokument
- Vollautomatische Verarbeitung der Kundenantwort und Zuordnung in die Arbeitsvorräte der zuständigen Sachbearbeiter



Vorausgefüllte PDF-Formulare mit Drop-Down-Feldern erleichtern nicht nur den Kunden das Ausfüllen der Formulare, sondern ermöglichen auch einen konsistenten Datenbestand während des gesamten Workflows bis hin zum SAP-System.

## ZUSAMMENFASSUNG

Insgesamt wurden die Bearbeitungszeiten für die Kundenkommunikation durch die Lösung von VOQUZ erheblich reduziert. Die Resonanz der Belegschaft und auch auf Kundenseite war durchweg positiv. So war schnell eine hohe Akzeptanz des neuen Systems erreicht. Die Etablierung einer weltweit einsetzbaren – für den Kunden kostenlosen – Kommunikation hat neben den Kosteneinspareffekten unseres Auftraggebers zusätzlich zu seiner positiven Marktrepuation beigetragen.

## DIENSTLEISTUNGEN VON VOQUZ

- Analyse bestehender Kommunikationsprozesse
- Konzeption zur Vereinheitlichung und
- Automatisierung der Kommunikation
- Entwicklung eines standardisierten PDF-Feedbackformulars
- Logikprüfung für den Ausschluss inkonsistenter Daten
- Automatisierte Datenübernahme ins SAP-System
- Automatisierte Weiterverarbeitung der Daten



Hamburg  
T +49 40 675968-0

Frankfurt  
T +49 69 6607680-0

München  
T +49 89 925191-0

Zürich  
T +41 52 62008-80

Düsseldorf  
T +49 211 577996-0

Stuttgart  
T +49 7195 92255-0

Wien  
T +43 1 5222015 -10

[kontakt@voquz.com](mailto:kontakt@voquz.com)  
[www.voquz.com](http://www.voquz.com)