

SAP SmartForms

Oertli Service AG

Die Oertli Service AG erbringt Dienstleistungen im Bereich Wartung und Unterhalt von Wärmeerzeugungs-Anlagen in Eigenheimen, Mehrfamilienhäusern, Industrie- und Gewerbebauten.

Dafür stehen über 250 hoch qualifizierte Servicetechniker mit



eigenem Servicefahrzeug im Einsatz. Rund um die Uhr, in der ganzen Schweiz.

Rund 180'000 Heizungen werden durch Oertli betreut. Die Servicetechniker werden intern, im firmeneigenen Aus- und Weiterbildungszentrum ausgebildet, wofür jährlich zwei Mio. Franken budgetiert werden.

Dies entspricht einer Investition von rund 8000 Franken pro Mitarbeiter und Jahr und garantiert ihren Kunden den schnellen, kundennahen Service der 55, schweizweit flächendeckend verteilten Oertli Servicestellen.

Hintergrund

Die Oertli Service AG hatte für das Drucken ihrer Rechnungen, Mahnungen und Offerten eine externe Software im Einsatz. Aus dem SAP wurden lediglich die Daten bereitgestellt, welche in der externen Software für den Druck aufbereitet, und an den Drucker geschickt wurden. Die ganze Umgebung war jedoch im täglichen Betrieb für Störungen zu anfällig und für die jährliche Massenfakturierung nicht performant genug.

Ein weiterer Nachteil war die fehlende Integration in die SAP-Umgebung. Einmal gedruckte Dokumente konnten im SAP nicht richtig angezeigt und bei Problemen mit dem Drucker musste der Druckjob nochmals komplett erzeugt werden. Es war nicht möglich, wie im SAP Spooler üblich, einzelne Seiten nachzudrucken.

Nachdem der Support für diese externe Software nicht mehr sichergestellt war, suchte die Oertli Service AG nach Alternativen. Die schlechten Erfahrungen mit dieser externen Lösung sowie die Zukunftsorientierung von SAP Smart-Forms ergaben einen klaren Entscheid für SAP SmartForms. Damit war die Integration im SAP-System gewährleistet, was auch auf eine gute Performance hoffen liess.

Anfangs März 2002 wurde die Umstellung der Druckprozesse auf SAP SmartForms in Auftrag gegeben. Neben den bestehenden Prozessen sollten im Rahmen des Projektes auch einige neue, ergänzende Anforderungen erfüllt werden.

Die Projektedaten: Konzept (Dauer drei Wochen), Umsetzung (ca. sechs Wochen), Einführung und Übergang in den Produktivbetrieb (ca. drei Wochen).

Aufgabenstellung

Folgende Prozesse sollen bei der Oertli Service AG neu mit SAP SmartForms erledigt werden können:

- Fakturierung

Dazu müssen folgenden Dokumente erzeugt werden können:

- Rechnung
- Gutschrift
- Mahnung

Die zu fakturierenden Objekte sind bei der Oertli Service AG:

- Lastschriften aus CS-Aufträgen
- Kundenaufträge
- Garantieverträge
- Serviceverträge

Vorgehensweise

Aufgrund einer bereits für die Offertstellung erarbeiteten Analyse der Formulare und Prozesse mussten nur noch die Prioritäten festgelegt werden.

Die Entscheidung der Druckeransteuerung wurde mit der Unterstützung eines Technikers des Druckerherstellers auf PCL festgelegt. Da die Oertli Service AG über eine homogene Druckerlandschaft für die Fakturierung verfügt, wurde das einfachere PCL dem komplexeren Postscript vorgezogen.

Parallel zur Umstellung auf SAP SmartForms sollte intern das Know-how für eine weitere Ausbreitung (z.B. Offerten) aufgebaut werden. Deshalb wurde zu 90 % im Team entwickelt.

Die Priorität wurde auf die Rechnung gelegt und das entsprechende Datenbeschaffungsprogramm erstellt. Natürlich wurde zuerst die Datenbeschaffung einer einzelnen Auftragsart umgesetzt und das so erarbeitete Programm dann auf die anderen Auftragsarten erweitert.

Während des Projektverlaufs sind von verschiedenen Seiten zusätzliche Anforderungen eingegangen, welche jeweils nachträglich in das Projekt integriert wurden. Ein Beispiel dafür ist die Möglichkeit, zusätzliche Informationen auf der Folgeseite der Rechnung, oberhalb des Einzahlungsscheins, anzudrucken. Der Input für diese Funktion kam von der Marketing-Abteilung, wobei das Marketing selbst die Texte und die Selektion bestimmen kann.

Aus technischen Gründen (Barcode-Unterstützung der Drucker) mussten alle Drucker des Hauptsitzes und der Aussenstellen gleichzeitig umgestellt werden. Nach einer ausführlichen Testphase konnten die neuen SmartForms produktiv gesetzt werden. Kleinere Anpassungen waren nach der Produktivsetzung noch fällig. Doch zeigte sich schon zu diesem Zeitpunkt, dass die Umstellung auf SAP SmartForms zu einer besseren Performance und zu der einfacheren Handhabung durch die Benutzer führt, und somit die richtige Entscheidung für die Zukunft war.



LM Partners
IT Consulting

LM Partners AG
Reinacherstrasse 100
Postfach 458
CH-4142 Münchenstein
Telefon +41 61 411 37 36
Telefax +41 61 411 37 35
E-Mail info@lm-partners.ch
[http:// www.lm-partners.ch](http://www.lm-partners.ch)