

# Anton Paar GmbH: Intelligente Service- dokumentation dank Adobe Interactive Forms®



**Anton Paar**

Die Anton Paar GmbH optimiert ihre Wartungs- und Serviceprozesse durch eine auftragsspezifisch automatisierte Dokumentenlösung mit SAP-Anbindung aus dem Hause SNAP Consulting.

## @ Auftraggeber Anton Paar:

Die Anton Paar GmbH produziert hochwertige Mess- und Laborge- räte für Industrie und Forschung. In den Bereichen Dichte- und Konzen- trationsmessung sowie Rheometrie (siehe Infobox) und CO<sub>2</sub>-Messung ist das Unternehmen bereits die Nummer eins am Weltmarkt. Über 1000 Mitarbeiterinnen und Mitar- beiter sorgen im Hauptfirmensitz in Graz und in den 14 Vertriebsnie- derlassungen weltweit dafür, dass Anton-Paar-Produkte ihrem guten Ruf ge- recht werden. Die Kernkompetenzen des Unternehmens liegen in der Präzi- sionsfertigung so- wie dem traditionell engen Kontakt zur Wissenschaft und bilden maßgeblich die Grundlage für die Qualität der Ge- räte. Ein weites Ver- triebsnetz in mehr als 80 Ländern der Welt garantiert zudem raschen Support in Applikationsfragen und Servicefällen.

**i Infobox: Rheometrie**  
Die Rheometrie beschreibt ein Verfah- ren zur Ermittlung des Verformungs- und Fließverhaltens von Flüssigkei- ten. Rheometer werden v.a. in der Forschung und Produktentwicklung, aber auch in der Qualitätssicherung eingesetzt. Die Messgeräte liefern z.B. Informationen über die Abhängigkeit der Viskosität einer Flüssigkeit von der mechanischen Krafteinwirkung. In der praktischen Anwendung können so u.a. der Aushärtvorgang reaktiver Klebstoffe untersucht oder aber auch molekulare Strukturen von Materiali- en mit sehr geringen Probenmengen präzise charakterisiert werden.

Relationship Management, der Ar- beitsleistungsdokumentation beim Kunden sowie der Verbuchung der bearbeiteten Wartungsaufträge im SAP-Backend.

Bislang wurden Wartungsauf- träge aus verschiedenen Servi- ceaufträgen im SAP-System zu- sammengestellt. Die Verwaltung der Wartungstermine erfolgte im CRM-System (Lotus Notes), eben- so wie die Planung und Verteilung der Wartungsaufträge an die indi- viduellen Außendienstmitarbeiter.

Beim Kundenbesuch wurden Arbeitspro- tokolle mithilfe eines standardisierten For- mulars handschrift- lich angefertigt und dieses Formular dann vom Mitarbei- ter persönlich bzw. per Fax oder E-Mail an die Fachabtei- lung zur manuel- len Einbuchung ins System übermittelt.

Abschließend erfolgte die Verbu- chung der Auftragsaufwände und das Scannen und Archivieren der Formulare. Dieser Prozess war na- turgemäß fehleranfällig - insbeson- dere infolge von problematischer Handschriftenerkennung - und mit erheblichem logistischem Zeitauf- wand verbunden.

her ein Offline Szenario entworfen, das den Einsatz des Außendienst- mitarbeiters mit auftragsspezifi- schen Informationen gezielt unter- stützt und die Dokumentation der Arbeitsleistung sowie den nach- folgenden Buchungsprozess einfa- cher und effizienter gestaltet.

SNAP Consulting hat das Pro- zess-Redesign von Anfang an be- gleitet und gemeinsam mit der Anton Paar GmbH zuerst eine de- taillierte Prozessbeschreibung vor- genommen. Zur Umsetzung des Vorhabens wurde der Einsatz der interaktiven Formulartechno- logie von Adobe (Adobe Interactive Forms®) beschlossen. Im nächsten Schritt folgte der Formularentwurf im Adobe LiveCycle Designer® und die Festlegung der interaktiven Möglichkeiten des Dokuments. Mittels SAP Web Services wurden der Datenaustausch bei der For- mulargenerierung sowie die auto- matisierte Eingangsverarbeitung und Verbuchung der Aufwände implementiert. Hinzu kamen Servi- ceaufträge auf Lotus Notes-Seite, die PDF-Archivierung und verschiede- ne notwendige Customizing-Tätig- keiten. Die Integration des Unter- schriften-Erfassungsgeräts erfolgte gemeinsam mit dem langjährigen SNAP-Partner **r>IT** unter Verwen- dung der digitalen Signatur-Lö- sung der Firma **StepOver GmbH**.

## @ Ausgangslage:

Die Anton Paar GmbH hatte den Wunsch, die Auftragsabwicklung von Wartungs- und Reparatüreinsätzen zu optimieren. Zentrale An- forderung war eine möglichst naht- lose Integration der Prozessabläufe der Einsatzplanung im Customer

## @ Prozessneugestaltung:

Beim Neudesign der Wartungs- und Serviceabwicklung wurde da-

## @ Technische Umsetzung:

Über einen Serviceaufruf aus dem CRM werden spezifische Daten

„Mithilfe der Adobe Interactive Forms® ist es **Anton Paar** gelungen, den Dokumentationsprozess bei Wartungs- und Servicearbeiten zu verbessern. Die interaktiven Formularlösung der SNAP Consulting erleichtert unseren Außendienstmitarbeitern die zeitaufwendigen Schriftformalitäten und sorgt durch automatisierte Weiterverarbeitung der Daten für schnellere und effizientere Prozessdurchläufe.“



**Christian Wünscher**  
Int. Service Manager

zu Wartungsaufträgen im SAP-Backend (ECC 6.0) ermittelt und via Adobe Document Services® (ADS) in ein individuell generiertes PDF-Dokument eingebettet. Mit

**Service Leistungsnachweis**

Laufende Nr. 000009231 Verkaufsb. 40001217

Rechnung  Garantie

Wartung

**Kundendetails**

Bestellnummer: \_\_\_\_\_ Kontaktperson: \_\_\_\_\_

**durchgeführte Arbeiten**

yicv  
 yicv  
 yicv  
 yicv  
 yicv

**Positionstabelle**

Posnr	Serviceauftragnr	Gerätename	zust. Mitarbeiter	
<input checked="" type="checkbox"/>	000010	30005802	Wartung "Bronze" DKT LABOR	86
<input type="checkbox"/>	000020	30005803	Wartung "Silver" DKT LABOR	86

allen zum Wartungsobjekt und Geschäftspartner relevanten Informationen versehen wird das PDF ins CRM geladen und kann dort vom zuständigen Techniker abgerufen werden. Beim Einsatz vor Ort kann das Formular offline ausgefüllt und abschließend mittels eines Unterschriften-Pads vom Kunden digital signiert werden. Der Service-Mit-

arbeiter sendet dann das signierte Formular per Mail zurück ans SAP-System, woraufhin eine automatische Eingangsverarbeitung, die Verbuchung von Arbeits- bzw. Reisezeit und Materialien sowie die systemgesteuerte Archivierung des Original-Dokuments erfolgen. Als Beleg erhält der Kunde entweder eine Kopie dieser Mail oder das Dokument wird ihm über einen Memory Stick direkt zur Verfügung gestellt.

## @ Vorteile der Lösung:

Mit Roll-Out in Graz und Deutschland Mitte April 2009 wird die Lösung schon in absehbarer Zeit ihr Optimierungspotential entfalten können: Die smarte Dokumentenlösung hilft die Fehleranfälligkeit des Buchungsprozesses nachhaltig zu verringern und die Durchlaufzeit der Auftragsverarbeitung

maßgeblich zu beschleunigen. Zudem gestaltet sich die Dokumentenhandhabung der Außendienstmitarbeiter durch intelligente Formularfunktionen erheblich benutzerfreundlicher und damit effizienter. Die doppelte Erfassung von Zeit- und Arbeitsaufwänden wird künftig vermieden und die automatische Archivierung der Dokumente entlastet das Backoffice.

## @ Ausblick:

Im nächsten Optimierungsschritt wartet die Herausforderung, das Formular für den Leistungsnachweis unabhängig von Kunde und Wartungsgegenstand zu implementieren - bei gleichzeitigem Erhalt der Datenvalidierung und automatischen Verbuchungsfunktionalität. Dadurch soll Außendienstmitarbeitern ermöglicht werden, spontan auf kurzfristige Termin- und/oder Auftragsänderungen reagieren und dennoch konsistente Dokumentationsdaten gewährleisten zu können.

Weitere Informationen:

**SNAP Consulting GmbH – AT**  
Dannebergplatz 16/2  
A-1030 Wien  
Tel.: +43 (1) 617 57 84-0

**SNAP Consulting GmbH – DE**  
Spichernstraße 3  
D-49143 Bissendorf/Osnabrück  
Tel.: +49 (5402) 985-350

office@snapconsult.com  
www.snapconsult.com

