

## Success Story

### Erfolgreiche Service Rapport Prozessoptimierung mit „Service Champion“ bei Hapa AG

- Prozess für Reparatur- und Unterhaltsaufträge im Aftersales automatisiert und optimiert
- Changemanagement und Schulung vor Ort erfolgreich durchgeführt
- Projekt innerhalb von 4 Wochen umgesetzt

„acc solutions hat unsere Erwartungen übertroffen. Der Prozess für Reparatur- und Wartungsaufträge an Feldtechniker (Service Assignment) ist durch das PDF-Modul des «Service Champions» viel transparenter und effizienter geworden. Die Fehleranfälligkeit konnte praktisch auf null reduziert werden. Auf Knopfdruck sieht das Management alle KPI's zum Aftersales international.“

*André Nägeli, Head of Customer Service Coesia, Hapa AG*

#### Hapa, der Spezialist für Drucktechnologie



Inhouse-Drucklösungen von Hapa ermöglichen Unternehmen eine schlanke Produktion und schaffen echten Mehrwert für Verpackungsprozesse. Nahezu alle Pharmaunternehmen der Welt zählen zu den Kunden. Hapa gehört zu Coesia, einer global tätigen Gruppe innovativer Unternehmen für industrielle Lösungen mit Hauptsitz in Bologna, Italien. Coesia erarbeitet weltweit jährlich 3 Milliarden Euro Umsatz. Hapa beschäftigt über 220 Personen weltweit mit Hauptstandort in Zürich.

#### Nur erfolgreiche Kunden sind zufrieden

Nach der erfolgreichen Einführung des Service Champion Helpdesks (international 24x7x365) ging es in einem 2. Schritt darum den Support & Interventionsprozess zu verschlanken (Lean Management). Die Reparatur- und Wartungsaufträge Prozesse (Service Assignment) mussten dazu verbessert werden. Folgende Herausforderungen gab es zu meistern:

- Reduktion der Interventionsvorlaufzeiten, um die hohen Anforderungen marktführender Kunden bzgl. Kundensupport & SLA Reaktionszeit (Service Level Agreement) zu erfüllen.

- Übermittlung fehlerfreier und kompletter Aufträge an die Hapa Feldtechniker.
- Rapportierung von Arbeitsstunden und Spesen der Feldtechniker online und offline egal von wo aus.
- Berechnung der Lohn- und Spesenzahlung für Feldtechniker direkt Anhand der eingereichten Formulare.
- Kostensparende Einsätze (Pooling) der Feldtechniker durch effiziente Routenplanung und schnelle Reaktion auf neue Anfragen.
- Erstellen und Versand der Rechnung an Kunden direkt nach Reparatur oder Wartung der Druckmaschine, noch bevor der Feldtechniker von seiner Auftragsreise zurück ist. Cash-in Optimierung und schnellere Cashflows zu Hapa.
- Erkennen von Qualitätsmängeln durch gewonnene Transparenz mit automatischen Reporting und Root Cause Analysen.
- Verbesserung der Hapa Maschinen Dank Integration der Quality-Teams mit Zugriff auf die erhobenen Felddaten.

«Durch die Prozessoptimierung unseres Aftersales mit dem genialen Service Champion PDF- Modul für die Reparatur- und Wartungsaufträge (Service Assignment) machen wir unsere Kunden erfolgreicher z.B. haben die Hapa-Druckmaschinen nun weniger Standzeit.»

*Christian Metzger  
Supervisor Customer Care, Hapa AG*

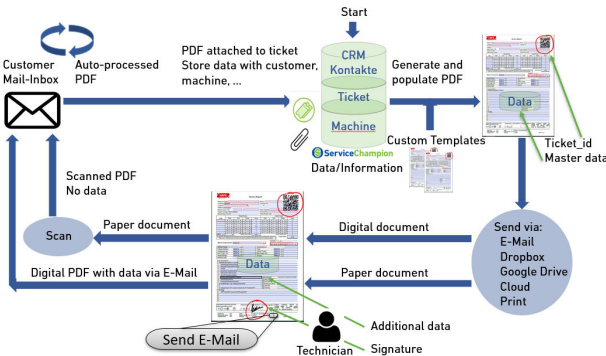
**Umsetzung:**



Mit grosser Begeisterung nimmt acc solutions die Herausforderung an, innerhalb eines Monats den Service Assignment Prozess komplett zu automatisieren. Mit dem flexiblen PDF-Modul des Service Champions setzt acc solutions die Wünsche um. Auf Knopfdruck generieren die Feldtechniker ganz einfach den Arbeitsauftrag in Form eines PDF-Formulars. Bei der Anreise zum Kunden sind daher der grobe Arbeitsablauf und der Auftrag bereits klar geplant, sowie alle Stammdatenfelder vorausgefüllt. Das spart viel Zeit. Beim Kunden vor Ort erfassen die Feldtechniker noch ihre Reisezeit, Arbeitszeit und Spesen. Schon kann das sauber dokumentierte Arbeitspapier als Rapport an die Zentrale / Backoffice ge-emailt werden. Lohnzahlungen und Rechnungsstellungen werden so fehlerfrei berechnet und pünktlich ausgelöst. Die Kundenrechnung geht Dank «Service Champion» noch vor der Techniker-Rückkehr an den Kunden. Das Service Team von Hapa freut sich sehr über die gelungene Prozessautomatisierung und über die gewonnene Transparenz.

**Einführung der Lösung im hektischen Alltag**

Der Arbeitsauftrag als geschlossener Prozess:



*Kreislauf: Automatische Auftragserstellung, Abarbeitung, Erfassung, Verrechnung und Auswertung mit dem «Service Champion» PDF-Modul*

**Das Service Champion PDF-Modul funktioniert besonders gut in Kombination mit:**

- CRM, Teammailbox und Ticketing
- Multichannel Support mit Adressbuch-Anbindung für die einfache Anfragebearbeitung und direkte Hilfe
- Team-Mailbox für das rollenbasierte Arbeiten und klare Verantwortungsstrukturen

- Web-Selfcare Formularen für den 24x7x365 Service
- Trouble Shooting für die Einsatzplanung der Feldtechniker
- Stücklisten & Maschinen-Informationen für schnelle Ersatzteilbestellungen, Notfall-Lösungen und Wartung

**Checkliste Einführung PDF-Modul für den Customer Service**

- Acrobat PDF Reader Tool (kostenlos) installieren
- Formular Inputs an acc solutions liefern
- Dokument prüfen und das OK geben
- Inbox E-Mail-Konto für PDF-Verarbeitung aufschalten

**Der Nutzen für Hapa:**

Dank der Prozessoptimierungen im Aftersales, insbesondere im Service Assignment macht Hapa ihre Kunden erfolgreicher. Zuverlässige, gut informierte Feldtechniker und zeitgerechte Wartungen weltweit reduzieren die «Down»-Zeiten von Hapa Druckmaschinen beträchtlich. Dank der zeitnahen Verrechnung von korrektiven und vorsorglichen Unterhaltsarbeiten entstehen weniger Fragen auf der Kundenseite. Die Kundschaft ist zufrieden und kauft wieder bei Hapa Drucktechnologien ein. Durch die fehlerfreien und präzisen Arbeitsaufträge und Rapporte geht kein Geld mehr verloren. Mit dem Service für Reparaturen und Wartungen wird zudem der Hapa Umsatz gesteigert. Die geschaffene Transparenz ermöglicht zudem ein hochstehendes Qualitätsmanagement (KVP, Six Sigma, 8D).

«Mit acc solutions haben wir einen top Partner für Prozessoptimierungen gefunden. Das tiefe Verständnis für unsere Branche und die professionelle Beratung haben uns überzeugt. Mit dem modularen Service Champion können wir Schritt für Schritt unsere Prozesse digitalisieren, automatisieren, vernetzen und somit effizienter und effektiver gestalten. Der Service Champion füllt Lücken in unserer IT und ist einfach integrierbar.»

*André Nägeli,*  
Head of Customer Service, Hapa

**Kontakt:**  
Roger Müller, Gründer, CEO  
roger.mueller@acc-solutions.ch  
Tel: +41 79 234 44 56  
Hotline: +41 52 222 44 00  
support@acc-solutions.ch