

# Amica: SAP Customer Service dla rynku niemieckiego

Lepszy serwis, gwarancja jakości



**BCC uruchomiło rozwiązanie SAP wspierające obsługę serwisową klientów na wymagającym rynku niemieckim, priorytetowym dla producenta sprzętu AGD. Z modułu CS (Customer Service) korzystają pracownicy nowego centrum serwisowego Amica International GmbH w Aschebergu oraz specjaliści z Amica Wronki SA, obsługując ponad 3000 zgłoszeń miesięcznie.**

**Amica Wronki SA** to największy producent artykułów AGD w Polsce. Amica jest producentem kuchni wolno stojących gazowych, gazowo-elektrycznych, elektrycznych, płyt i piekarników do zabudowy w segmentach meblowych. Oddana w 1996 r. nowoczesna fabryka lodówek wytwarza rocznie ponad 400 tys. różnego rodzaju wysokiej klasy chłodziarek, chłodziarko-zamrażarek i zamrażarek. W 2000 r. we Wronkach otwarto jedną z najnowocześniejszych fabryk pralek w Europie. Amica posiada także w ofercie handlowej zmywarki, okapy oraz drobne AGD: odkurzacze, żelazka, czajniki i tostery. Ponad 50% produkcji trafia na eksport. Więcej informacji: [www.amica.pl](http://www.amica.pl)

Ponad połowa sprzętu AGD produkowanego we Wronkach trafia na eksport. Produkty Amica gotują, pieką, chłodzą, zmywają i piorą w milionach domów w Polsce i ponad 40 krajach świata. Wśród rynków zagranicznych, na których operuje Amica Wronki SA, są Niemcy – gdzie sprzedaje się najwięcej sprzętu Amiki, oraz Rosja, Anglia, Skandynawia oraz inne kraje.

W branży AGD na zadowolenie klientów z użytkowanego sprzętu wpływają nie tylko jego funkcje, wzornictwo, komfort użytkowania czy spełnianie norm związanych z niskim zużyciem wody i energii elektrycznej. Wymaganiom klientów musi także sprostać jakość obsługi serwisowej – gwarancyjnej i pogwarancyjnej.

W tym celu producenci sprzętu AGD wykorzystują różne strategie: od tworzenia własnych sieci serwisowych, po outsourcing całego procesu w wyspecjalizowanych firmach. Na wymagającym rynku niemieckim Amica zdecydowała się na model pośredni – „outsourcing kontrolowany”.

Serwis gwarancyjny i pogwarancyjny realizuje firma zewnętrzna, natomiast przyjmowanie i obsługa zgłoszeń to zadanie Amica International Service Center – centrum serwisowego w Aschebergu.

Własne centrum serwisowe pozwala z kolei Amice zachować kontrolę nad jakością obsługi klientów oraz kosztami, a także otwiera możliwości rozszerzenia sieci współpracujących partnerów.

Centrum serwisowe w Aschebergu to w istocie call center, którego najważniejsze zadania polegają na przyjmowaniu zgłoszeń klientów oraz na współpracy z firmami serwisowymi realizującymi naprawy. Z kolei Dział ds. Serwisu Amiki we Wronkach, odpowiedzialny za obsługę serwisową w kraju i za granicą, kontroluje i monitoruje pracę niemieckiego call center oraz raportuje te informacje na użytek zarządu.

**Z SAP CS korzystają dwie grupy użytkowników: operatorzy call center korzystający na co dzień z systemu w języku niemieckim oraz koordynatorzy serwisu i kadra zarządzająca Amica**

Sprawną realizacją powyższych zdań wymagała stworzenia rozwiązania informatycznego, które umożliwi koordynację działań serwisowych i rozliczanie wykonanych napraw.

### Oczywisty wybór

SAP ERP jest podstawowym systemem informatycznym wspierającym działanie firmy już od ponad 12 lat. To jedna z najbardziej rozbudowanych instalacji SAP w Polsce. Dlatego też gdy w Amice pojawiła się biznesowa potrzeba wdrożenia kolejnych narzędzi IT, decyzja o wykorzystaniu narzędzi SAP była oczywista.

Zadanie zbudowania kompleksowego rozwiązania do obsługi serwisowej Amiki na rynku niemieckim w oparciu o narzędzia SAP CS (Customer Service) powierzono firmie BCC.

W ciągu trwającego siedem miesięcy projektu BCC, przy współpracy ze specjalistami spółki IT Amica – InTeco Business Solutions, przygotowało rozwiązanie, które wspiera proces obsługi zleceń serwisowych – od ich rejestracji, przez ocenę wykonalności, współpracę z partnerami realizującymi usługi serwisowe, po akceptację, raportowanie i kontrolę kosztów napraw.

### Precyzyjna koncepcja, ważne dane

Prace nad stworzeniem rozwiązania trwały od kwietnia do października 2009 r. Najpierw wykonano analizę potrzeb biznesowych, która doprowadziła do wyboru ostatecznego rozwiązania systemowego. Prace koncepcyjne wymagały zaprojektowania kompletnego rozwiązania obsługującego proces od momentu przyjęcia zgłoszenia przez operatora serwisu, aż do rozliczenia wykonanej naprawy przez korporacyjny kontroling i ujęcie kosztów w raportach dla kierownictwa firmy.

Alicja Choły, pełniąca rolę Kierownika Projektu ze strony Amiki, opowiada: „Dobrze znaleźliśmy wymagania biznesu, ale właściwym wyzwaniem było takie poznanie możliwości dostosowania narzędzia, aby maksymalnie wykorzystać funkcje SAP CS oraz naturalny potencjał integracyjny wynikający z wykorzystywanego w Amica od lat SAP. Pomogły w tym wstępne warsztaty przed rozpoczęciem fazy koncepcji oraz same intensywne prace koncepcyjne”.

Dodatkowo, oprócz udziału pracowników serwisu Amiki i konsultantów BCC, przedsięwzięcie wymagało także zaangażowania zespołu (IT i biznesowego) firmy serwisowej współpracującej z Amica International na terenie Niemiec.

Narzędzie CS jest zintegrowane w sumie aż z dwoma aplikacjami wykorzystywanymi przez tego partnera, dlatego konieczne były uzgodnienia dotyczące interfejsów, co wpłynęło na czas opracowania rozwiązania oraz konstrukcję ostatecznej architektury systemu.

Dużą częścią projektu były prace związane z opracowaniem i dostosowaniem danych podstawowych na potrzeby nowego rozwiązania. Z racji dużego wolumenu danych, ich istotności dla bieżących procesów (materiały) oraz niezbędnych uzgodnień z partnerem serwisowym konieczne było zaplanowanie zarówno szczegółowego zakresu zmian i dostosowań, jak i precyzyjne mapowanie danych między systemami obu firm.

Ciekawym aspektem przedsięwzięcia była współpraca międzynarodowa. W większości projektów prowadzonych przez BCC za granicą językiem komunikacji jest angielski. Jednak tym razem – z oczywistych względów – wybrano niemiecki. W tym języku konsultanci prowadzili także szkolenia dla użytkowników oraz przygotowali instrukcje stanowiskowe. Natomiast współpraca z lokalnym zespołem Amica oraz InTeco przebiegała w języku polskim.

### Obsługa serwisowa krok po kroku

Obecnie działanie Amica International Customer Service Center wygląda następująco. W godz. 8.00-17.00 pracownicy call center przyjmują telefoniczne zgłoszenia o usterce. Już podczas rozmowy z użytkownikiem sprzętu, na podstawie dostępnej w systemie gotowej listy typowych problemów, mają możliwość pierwszej weryfikacji. Następnie, po wstępnym zdiagnozowaniu usterki i zapisaniu tych informacji, zostaną one przekazane do jednej z aplikacji partnera serwisowego.

Dodatkowo w trakcie rozmowy rozwiązanie CS Amica łączy się z aplikacją firmy serwisowej, która w odpowiedzi proponuje trzy terminy napraw – do wyboru przez klienta. Po ustaleniu przez operatora dogodnego dla klienta terminu wizyty technika następuje potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia.

Po wykonaniu usługi informacje podane przez naprawiającego (rodzaj usterki, zużyte części zamienne, wymiana podzespołów lub wymiana sprzętu na nowy) są przesyłane przez firmę serwisową do systemu SAP Amica. Uzyskana na tej podstawie kalkulacja kosztów stanowi punkt wyjścia do rozliczeń.

Warto zwrócić uwagę, że z wdrożonego rozwiązania korzystają dwie główne grupy użytkowników: operatorzy korzystających na co dzień z systemu w języku niemieckim oraz koordynatorzy serwisu i kadra zarządzająca Amica. Ta druga grupa, logując się w systemie w języku polskim, ma dostęp do informacji o aktualnym stanie przetwarzanych zleceń oraz stanie rozliczeń z partnerem serwisowym.

### Customer Service a SAP Amiki

Od początku u podstaw projektu leżała integracja nowych procesów obsługiwanych przez CS z wcześniej wdrożonymi i wykorzystywanymi na co dzień funkcjami systemu. Rozwiązanie jest w pełni zintegrowane z procesami SAP ERP Amica. Moduł CS wykorzystuje dane klientów tworzonych w narzędziach SD, gdzie jest możliwość przypisania danego partnera serwisowego w odpowiedniej roli partnera (np. odbiorcy, płatnika). W SAP SD prowadzona jest też sprzedaż części zamiennych partnerom serwisowym z wykorzystaniem mechanizmów kontroli kredytowej.

Indeksy materiałowe części i urządzeń obsługuje moduł MM. Tutaj także następuje rejestrowanie składników, rozumianych jako części sugerowane do użycia podczas naprawy urządzenia.

W MM następuje też rejestracja składników zużytych w danym zleceniu serwisowym, wraz z ilością i wartością statystyczną danej części zamiennej.

Natomiast obsługa faktur przychodzących (związanych z rozliczeniem usług wykonywanych przez partnera serwisowego na rzecz Amica International) realizowana jest po stronie SAP FI. Dzięki danym zbieranym przez zlecenia serwisowe w narzędziach kontrolingowych (CO) dostępne są informacje o kosztach związanych z realizacją usług serwisowych w podziale na pojedyncze zlecenia i w rozbięciu na poszczególne grupy kosztów serwisowych.

Alicja Choły komentuje: „To kluczowa różnica w stosunku do poprzedniego modelu sprzed wdrożenia SAP CS, kiedy nie dysponowaliśmy w jednej bazie aż tak precyzyjnymi informacjami na temat kosztów obsługi serwisowej świadczonej przez naszych partnerów”.

### Lepsza informacja, niższe koszty napraw

Amica w ostatnich latach umacnia swoją pozycję na rynkach eksportowych. Aby móc sprostać wymaganiom, postanowiliśmy, że będziemy wykorzystywać jednolite narzędzia biznesowe i konsolidować rozwiązania IT.

Na przełomie 2008 i 2009 r. wspólnie z zarządem Amica podjęliśmy decyzję o zmianie podejścia w sposobie obsługi serwisowej naszych klientów na rynku niemieckim. Pierwsza faza projektu zakładała stworzenie centrum obsługi klientów Amica i narzędzi umożliwiających komunikację pomiędzy Amica a naszymi partnerami.

Po przeprowadzeniu analizy i oceny naszych potrzeb wybór padł na system SAP CS.

Obecnie za pośrednictwem call center zbieramy i rejestrujemy w SAP CS informacje bezpośrednio od klientów indywidualnych i handlowych, dzięki czemu szybciej poznajemy oczekiwania klientów na najbardziej wymagającym rynku w Europie. Z tak precyzyjną informacją zwrotną mamy możliwość szybszego i lepszego dostosowywania naszych produktów do potrzeb klientów Amica. A tym samym wpływania na poprawę jakości oraz obniżenie kosztów serwisowych.

Całkowity efekt wdrożenia rozwiązania będzie widoczny po zakończeniu roku i porównaniu danych rok do roku. Ale już teraz mogą powiedzieć, że jednostkowe koszty napraw spadły o 16% w porównaniu z okresem sprzed zmiany.

**Dariusz Kaszkowiak**  
Dyrektor ds. Serwisu Amiki

### BCC – partner Amiki w zakresie rozwoju i utrzymania SAP

Wdrożenie SAP CS to kolejny etap wieloletniej współpracy producenta AGD z BCC. BCC było głównym wykonawcą wdrożenia SAP ERP w Amice, prowadziło też liczne projekty rozwojowe SAP. Amica korzysta również z usług Centrum Outsourcingowego BCC w zakresie administracji systemami SAP.

### Architektura rozwiązania

Rozwiązanie przygotowane dla Amiki to w istocie dwa połączone ze sobą narzędzia. Pierwsze to platforma CS w SAP umożliwiająca przyjmowanie i kontrolę zgłoszeń, zintegrowana z systemem SAP. Drugą – równie istotną – częścią rozwiązania jest platforma komunikacyjna, służąca do wymiany informacji pomiędzy CS i systemami partnera serwisowego.

Przygotowane przez BCC rozwiązanie zostało oparte na SAP Customer Service oraz narzędziach Customer Interaction Center (CIC) dostępnych w SAP SD. Narzędzia CIC wykorzystano m.in. do obsługi mechanizmu typowych objawów i problemów, który służy do wstępnej analizy i weryfikacji zgłoszeń oraz stanowi dla serwisanta podstawę do obsługi zgłoszenia (rodzaj i model urządzenia, prawdopodobna przyczyna usterki, potrzebne części zamienne itp.). Co ważne, mechanizm jest uniwersalny i może być systematycznie rozwijany poprzez zasilenie danymi o nowych modelach sprzętu AGD, objawach, przyczynach usterek itp.

Uniwersalna „brama” komunikacyjna, będąca równocześnie częścią przygotowanego systemu, została zbudowana na platformie SAP NetWeaver Process Integration (PI) w najnowszej wersji 7.1. Platforma PI udostępnia wiele adapterów umożliwiających komunikację we wszystkich uznanych standardach. Na potrzeby Amiki wykorzystano adaptory plikowe oraz architekturę SOA dostępną w technologii Web Service.

Wszechstronność dostępnych technologii pozwoliła na integrację na platformie PI zróżnicowanych pod względem specyfiki i zaawansowania aplikacji wykorzystywanych przez pozostałych partnerów biznesowych. Zastosowany standard opisu Web Service'ów WSDL pozwolił na sprawną budowę „porozumienia” pomiędzy systemami oraz „wtyczek”, do których podłączają się aplikacje zasilające dane procesy serwisu w poszczególnych etapach. Interfejsy zostały zbudowane tak, by przy dużej liczbie komunikatów możliwe było odnotowanie online każdego etapu naprawy w SAP oraz na dokumentach systemów partnerskich.

Opracowana platforma jest elastyczna i przy zachowaniu ustalonego standardu komunikacji i wymiany informacji umożliwia współpracę z wieloma partnerami serwisowymi. To pozwala na optymalizację przydziału partnera serwisowego do obsługi danego klienta w zależności na przykład od regionu geograficznego. Można też rozdzielać naprawy danego urządzenia ze względu na specjalizację technika.

### Bliżej klientów

Obecnie (marzec 2010 r.) wszystkie zgłoszenia serwisowe z terenu Niemiec są realizowane poprzez rozwiązane Customer Service. To ponad 3000 zgłoszeń miesięcznie obsługiwanych przez call center Amica International.

Dzięki CS Amica jest bliżej swoich niemieckich klientów, co pozwala lepiej monitorować ich poziom zadowolenia oraz szybciej reagować na potrzeby rynku. Informacje uzyskiwane dzięki rozwiązaniu pozwalają także na racjonalizację działań, np. jeśli koszt naprawy sięga 50% wartości urządzenia, system nie akceptuje kosztów naprawy, ale zaleca wymianę sprzętu na nowy. Poprzednio taka decyzja należała do firmy serwisującej.

Amica zyskała też możliwość lepszej kontroli zleceń i monitorowania kosztów serwisu do poziomu pojedynczego zgłoszenia. Rejestrowanie wszystkich zgłoszeń w CS pozwoli także optymalizować koszty.

Dzięki uniwersalnej platformie komunikacyjnej rozwiązanie może być integrowane z aplikacjami wielu usługodawców, co otwiera drogę do poszerzania kręgu partnerów serwisowych.

Rozwiązanie SAP Customer Service to uniwersalne narzędzie do obsługi zgłoszeń gwarancyjnych i pogwarancyjnych, które w przyszłości może zostać wykorzystane także w innych krajach, w których sprzęt AGD Amiki cieszy się powodzeniem wśród klientów.



Autor:

Michał Jasiński  
BCC