



HELDEN DER LÜFTE

Was haben funkelnde Smartphones auf einer lauten, schmutzigen, staubigen Großbaustelle zu suchen? Viel, wie die Servicetechniker und die IT des Kranbauers Wolffkran beweisen. Einblick in das moderne Geschäft eines Traditionsbetriebs.

Autor: Christoph Zeidler

Ob beim Bau des höchsten Wolkenkratzers der Welt, des Burdsch Chalifa in Dubai, der Stonecutters Bridge in Hongkong oder des Hauptbahnhofs in Berlin, wo immer Menschenhände gigantische Strukturen errichten, sind sie im Einsatz: die Turmdrehkrane und Wipper von Wolffkran. „Wir haben einen Wolff“, sagen Architekten und Bauleiter, wenn sie auf die markanten roten Stahlskelette deuten, die ihre Gebäude gen Himmel wachsen lassen.

Seit über 150 Jahren ist das Unternehmen im Geschäft. Neben der Fertigung wird die Vermietung immer wichtiger. Die Mietflotte umfasst heute rund 600 Krane, verteilt auf Baustellen in aller Welt. Doch gemietet oder gekauft, kein Kran erhebt sich von allein in die Lüfte. Vielmehr muss er am Einsatzort montiert werden und mit den Bauten mitwachsen. Eine Aufgabe für Menschen ohne Höhenangst wie die Profis von Wolffkran.

„Ist ein Kran nicht rechtzeitig einsatzbereit, steht schlimmstenfalls die ganze Baustelle still“, erklärt CIO Andreas Berg.

„Daher gehört das Erbringen und Verbuchen unserer Leistungen auch aus IT-Sicht zu den wichtigsten Aufgaben.“ Früher war das Tagesgeschäft der Monteure weitgehend von der IT entkoppelt; erst mit dem Abtippen des Nachweisformulars wurde ein Vorgang im System sichtbar. „Die Kollegen mussten auf der Baustelle Serviceaufträge mit bis zu sechs Durchschlägen zu Papier bringen“, erinnert sich Berg. Eine lästige Pflicht für Männer, die auf Auslegern von bis zu 90 Metern Länge in fast beliebiger Höhe herumklettern. Und bei monatlich 2.000 bis 3.000 Serviceaufträgen ein enormer manueller Verwaltungsaufwand. Es mangelte an Transparenz, die Abrechnung zog sich in die Länge.

Zwar hatte Bergs Team schon mehrere Lösungsansätze evaluiert, doch vermochte keiner davon zu überzeugen. Mal waren Endgeräte wie Barcodescanner oder RF-Leser zu unhandlich, dann wieder erwies sich die Hard- und Software der Infrastruktur als zu komplex. „Wir wollten keinesfalls neue Middleware

KURZ GEFASST

DIE AUSGANGSLAGE Wolffkran setzt seit 2008 SAP-Software ein, seit Januar 2011 sind weltweit alle Tochtergesellschaften in einem Mandanten auf SAP ERP 6.0 mit Erweiterungspaket 3 abgebildet. Nach diesem länderübergreifenden Projekt ging es nun um die Mobilisierung der Arbeitsabläufe im technischen Service.

WARUM SAP? SAP ERP steuert das komplexe Zusammenspiel der Landesgesellschaften und unterstützt alle Konzernprozesse. Wolffkran suchte eine komfortable Lösung auf einem nutzerfreundlichen Endgerät, über das zunächst der technische Außendienst von unterwegs Daten abrufen und bearbeiten konnte. Demnächst soll auch der Vertrieb solche Geräte erhalten.

DAS RESULTAT Die weltweit tätigen Wolffkran-Techniker laden ihre Aufträge aus dem SAP-System auf das iPhone. Dort erfassen sie die erbrachten Leistungen und schließen den Auftrag ab. So hat sich der Durchlauf vom Service bis zur Fakturierung deutlich verkürzt. Daten sind jederzeit synchron, Zugriff ist von überall her möglich.

anschaffen, denn der Implementierungs- und Wartungsaufwand war uns zu hoch“, gesteht Berg, der ohnehin nicht darauf beharrt, alle Systeme im eigenen Haus zu betreiben. „Cloud-Computing ist ein Trend, der alle Bereiche der IT erfassen wird“, prognostiziert er. Binnen drei Jahren will er die komplette Infrastruktur samt Betrieb auslagern. „Statt meine Zeit mit der Pflege von Hard- und Middleware zu vertun, möchte ich mich auf Prozesse konzentrieren und das Geschäft wirtschaftlicher machen.“

Wolke statt Papier

Da kamen ihm die „coresuite mobile“ des schweizerischen SAP-Partners core-systems und das Apple iPhone 4 gerade recht – eine im Handumdrehen implementierte Mietlösung aus der Cloud auf einem vielseitigen, leicht zu bedienenden Endgerät. In knapp drei Monaten krepelten die Kranbauer ihren

technischen Service um, das neue System läuft tadellos. Der Serviceauftrag wird im Customer-Service-Modul (CS) des SAP-ERP-Systems vom Disponenten angelegt und dem Monteur zugewiesen. Mittels eines vom Beratungshaus proaxia entwickelten Konnektors wird der Auftrag via Cloud auf das iPhone übertragen, der Monteur auf der Baustelle eröffnet den Serviceauftrag mit der entsprechenden coresystems-App, macht Notizen und fotografiert bei Bedarf mit der eingebauten Kamera die Stellen, an denen ein Teil ausgetauscht oder nachgerüstet werden soll.

Muss ein Bolzen ausgetauscht werden? Wird ein zusätzliches elektronisches Bauteil benötigt? Alle diese Daten fließen ins SAP-System. Bekommt das Telefon keine Netzverbindung, wird die Synchronisation zum nächstmöglichen Zeitpunkt nachgeholt; nichts geht verloren. Da nur solche Informationen gesendet werden, die sich seit dem letzten Abgleich geändert haben, sind die übertragenen Datenmengen gering, die Mobilfunkkosten vernachlässigbar.

Nicht nur die Mitarbeiter in der Zentrale, auch die Monteure sind mit dem neuen System sehr zufrieden. „Natürlich ist das iPhone auch ein Statussymbol, das bei Kollegen und Kunden →





WOLFFKRAN

Als Eisengießerei 1854 von Friedrich August Wolff gegründet, gehört Wolffkran heute in Mittel- und Osteuropa, Nahost, Nordamerika, Australien und Hongkong zu den führenden Herstellern und Vermietern hochwertiger Turmdrehkrane. Gefertigt wird nach wie vor am Standort Heilbronn sowie im brandenburgischen Luckau. Firmensitz ist Zug in der Schweiz. Einschließlich seiner ausländischen Vertriebsniederlassungen beschäftigt das Unternehmen 550 Mitarbeiter.



www.wolffkran.com

gut ankommt“, räumt Berg ein. „Im Vordergrund steht aber der betriebswirtschaftliche Nutzen.“ Da der Prozess einfacher und der manuelle Aufwand deutlich geringer geworden ist, lassen sich Serviceaufträge schneller abwickeln, die Rechnungen werden zügig versandt, Berichte laufend aktualisiert und im System bereitgestellt. Als nächstes soll eine Plantafel auf SAP-Basis den Einsatz der Monteure optimieren. Über die iPhones kann der Disponent die Kollegen vom Außendienst orten, was die Verteilung auf die Baustellen inklusive Routenplanung erleichtert.

Nächster Schritt: SAP CRM

Was im Service begann, möchte das Team um Berg Schritt für Schritt auch im Vertrieb einführen. Noch 2011 werden die IT-Experten dazu mit SAP CRM 7.0 den Grund legen. Da die Lebensdauer eines Krans rund 30 Jahre beträgt, ist die Pflege der Geschäftsbeziehungen

und der Kundenstammdaten von strategischer Bedeutung. Das Pilotprojekt findet in Österreich statt, danach wird das System weltweit ausgerollt.

„Wir bleiben soweit möglich beim SAP-Standard und verkneifen uns Experimente“, so Berg. Sobald die CRM-Software läuft, will er auch die Vertriebler mit Mobilrechnern ausstatten. „Wenn die Kollegen beispielsweise auf einem Tablet-PC den Kunden Konstruktionszeichnungen zeigen, Angebote konfigurieren und Aufträge anweisen können, machen wir einen weiteren großen Schritt nach vorn.“

Schöne neue Welt? Wolffkran zeigt, wie Tradition und Innovation einander in der Tat ergänzen können. Cloud-Computing und Mobile Business sind dort mehr als nur Schlagworte. Sie tragen messbar zur Wertschöpfung bei und sorgen so dafür, dass sich die roten Krane noch lange auf Großbaustellen in aller Herren Länder drehen werden. ■

coresystems

Die coresystems AG mit Sitz in Windisch in der Schweiz wurde 2002 gegründet und ist heute mit über 5.000 Kunden und 45.000 Nutzern der weltweit führende Anbieter standardisierter Zusatzlösungen zu SAP-KMU-Produkten. Das Unternehmen ist zertifizierter SAP-Gold-Partner. Zum Kundenkreis zählen Mittelständler und Großkonzerne verschiedener Branchen. Mit den innovativen coresuite-Lösungen lassen sich Geschäftsprozesse optimal und durchgängig unterstützen. coresystems bietet unter anderem Cloud-Anwendungen an, die Informationen aus der ERP-Umgebung bündeln und zur mobilen Nutzung bereitstellen. Das Unternehmen beschäftigt gut 60 Mitarbeiter.



www.coresystems.ch

proxia

Die proxia consulting group AG ist eine Unternehmensberatung mit Wurzeln in der Schweiz und Niederlassungen in weiteren Ländern Europas und Asiens. Mehr als 100 Consultants schlagen eine Brücke vom deutschsprachigen Raum über Polen, Russland und China bis nach Japan. Schwerpunkte liegen in der Stück- und Serienfertigung sowie der Automobilindustrie. Das Unternehmen ist zertifizierter SAP-Servicepartner und auf ergänzende Lösungen und Individualsoftware zu SAP-Systemen spezialisiert.



www.proxia-consulting.ch



coresuite mobile: Kein Rad steht still
 Linkliste: www.sap-spectrum.com



Linke Seite: Kranaufbau an einem Kraftwerkskühlturm
 Oben: Führerhaus in luftiger Höhe
 Unten: Baustelle Stonecutters Bridge, Hongkong

