



## A1 Telekom Austria: Straffe Logistik für den technischen Außendienst

Dank einer neuen ERP-Lösung kann die A1 Telekom Austria AG heute ihren technischen Außendienst über Nacht mit den richtigen Materialien und Ersatzteilen versorgen und die Einsätze flexibel disponieren. Konzeption und Umsetzung der Lösung lagen beim SAP-Partner CNT Management Consulting GmbH.

Sprachtelefonie, Internetzugang, Daten- und IT-Lösungen, Mehrwertdienste, Wholesale-Services sowie mobile Business- und Payment-Lösungen: Als führendes Telekommunikationsunternehmen in Österreich bietet die A1 Telekom Austria AG ein umfassendes Gesamtangebot aus einer Hand. Dieses Spektrum erfordert allerdings eine reibungslose Logistik. Denn nur so lassen sich die rund 1.500 Techniker im Außendienst effektiv für Neuanschlüsse, Reparaturen und Services einplanen und mit dem benötigten Material versorgen. Hinzu kommt: Mit einer österreichweiten Just-in-time-Belieferung kann A1 Telekom Austria die Kapitalbindung verringern.

Für ein komplettes Redesign der Logistikabläufe und ihre Umsetzung in die Anwendung SAP ERP holte A1 Telekom Austria den SAP-Partner CNT Management Consulting mit ins Boot. Klar strukturierte Prozesse bei der Einführung und erfolgreiche Testläufe ermöglichten den reibungslosen Produktivstart nach einer Gesamtprojektlaufzeit von weniger als einem Jahr. „Oberste Prämisse bei der Gesamtprozessimplementierung in SAP ERP war, alle Möglichkeiten des SAP-Standards auszunutzen und die Abläufe von der Disposition bis hin zur papierlosen Kommissionierung sinnvoll und effizient zu automatisieren“, erinnert sich Gerald Rossmann, technischer Projektleiter bei CNT.

### **Enges Zeitfenster für den technischen Außendienst**

Mehr als 1.500 Techniker sind täglich für die Kunden von A1 Telekom Austria unterwegs. Die anstehenden Service- und Herstellungsaufträge werden ihnen jeweils um 12 Uhr des Vortages zugeteilt. Damit verbleiben weniger als 20 Stunden für alle logistischen Abläufe inklusive des Transports des benötigten Materials unter Umständen quer durch ganz Österreich. Denn auch die Teile mit dem längsten Anlieferweg müssen dem entsprechenden Techniker am nächsten Tag um 6 Uhr morgens zur Verfügung stehen.

Diese logistische Höchstleistung gelang, indem man das Einzugsgebiet in Transportregionen unterteilte und dezentrale Depots für die Materialübergabe anlegte. Das vereinfacht auch Urlaubsvertretungen und den Einsatz von „Springern“, Situationen also, in denen Aufträge möglichst reibungslos an wechselnde Kollegen weitergegeben werden sollen. „Technisch betrachtet, waren der Eingriff in Disposition und Materialwirtschaft von SAP ERP, die automatische Anlage der SAP-Standardobjekte und die Gestaltung einer kumulierten Fehlerbehandlung durch einen teilautomatisierten Workflow die komplexesten Aufgaben in diesem Projekt“, schildert Rossmann einige der Hauptaufgaben von CNT.

Aufgrund des engen Zeitrahmens herrschte darüber hinaus auch Handlungsbedarf in der Kommissionierung. Heute erhalten die Lagermitarbeiter ihre Anweisungen nicht mehr auf dem Papier, sondern akustisch über Kopfhörer. Das Lagerpersonal arbeitet mittels Mikrofon und Spracherkennung mit der SAP-Lösung zusammen. Zudem hat A1 Telekom Austria „pick & pack“ eingeführt – Materialien werden also ohne Zwischenlagerung direkt bei der Entnahme vom Lagerplatz in das Gebinde des Transportdienstleisters verpackt.

### **Flexibilität durch modernste Hard- und Software**

„Durch diesen hochintegrierten Prozess wird ein Höchstmaß an Flexibilität für den Techniker sichergestellt. Das Einsatzgebiet des Technikers kann bereits für den nächsten Tag dynamisch geändert werden. Alle Prozesssteuerungen nehmen automatisch Rücksicht auf diese geänderte Situation“, stellt Norbert Perwein fest, Projektleiter bei A1 Telekom Austria. „Die Gesamtprozessumsetzung beginnt bei der Depotabbildung und reicht über die hochautomatisierte Dispo- und Versandabwicklung bis hin zum automatischen Austausch von Track-and-Trace-Daten mit den Transportdienstleistern.“

Denn die Techniker melden beispielsweise per mobilem Endgerät die korrekte Übernahme der Materialien an die SAP-Lösung zurück – oder sie mahnen fehlendes Material oder technische Mängel an. Eine solche Meldung löst vollautomatisch einen Qualitätssicherungsprozess aus, damit ein ähnlicher Fehler künftig unterbleibt.

Dank der hohen Automatisierung des Gesamtprozesses werden die Verantwortlichen heute bei Fehlern oder Eskalationen umgehend benachrichtigt. Gleichzeitig entfallen aufwendige manuelle Tätigkeiten, die nahtlose Verknüpfung der Einzelschritte verkürzt die Durchlaufzeiten. „Mit der jetzt implementierten Lösung kann flexibel auf zukünftige Anforderungen reagiert werden. Zudem sorgt die weitgehende Nutzung von SAP ERP im Standard für beste Wartungsneutralität“, schließt Gerald Rossmann.

### **Weitere Informationen:**

A1 Telekom Austria und CNT punkten beim Österreichischen Logistik-Preis 2011.

Direkt vom CNT-Projektleiter Gerald Rossmann mehr über die neue Versorgungslogistik und Lagerstruktur erfahren.

A1 Telekom Austria AG: Das Unternehmen.

CNT im Überblick.

### **Verwandte Artikel**

1. Den technischen Außendienst entscheidend stärken
2. Echtzeitblick auf globale Service- und Vertriebsprozesse
3. Effektiver Außendienst: Immer auf dem richtigen Weg
4. Logistik: Die richtigen Kennzahlen wählen und nutzen
5. Lagerbestände um 75 Prozent reduziert