

Success-Story: SAP-Fiori Service App

Ausgangslage:

Der Kunde ist mit über 3.200 Mitarbeitern und über 33 Tochtergesellschaften weltweit das führende Unternehmen seiner Branche. Das Unternehmen ist bekannt für seine kundenorientierten Lösungen und den exzellenten Service. Gerade deshalb ist es unabdingbar, dieses Serviceniveau in allen Prozessteilen auf gleichbleibendem Niveau zu halten.

Entsprechend ist es wichtig, diesem Anspruch auch aus IT-Sicht gerecht zu werden und den Service-Mitarbeitern alle organisatorischen Aufgaben so gut wie möglich abzunehmen, damit sie sich voll und ganz auf die Bedürfnisse ihrer Kunden konzentrieren können. Hierbei muss die Lösung auch den Rahmenbedingungen der realen Welt standhalten und sowohl mit schlechter Netzabdeckung oder unvollständigen Stammdaten klarkommen, wie auch über 30 Sprachen auf unterschiedlichsten Endgeräten unterstützen. Dies alles natürlich ohne den Endkunden und die Transparenz diesem gegenüber aus den Augen zu verlieren.

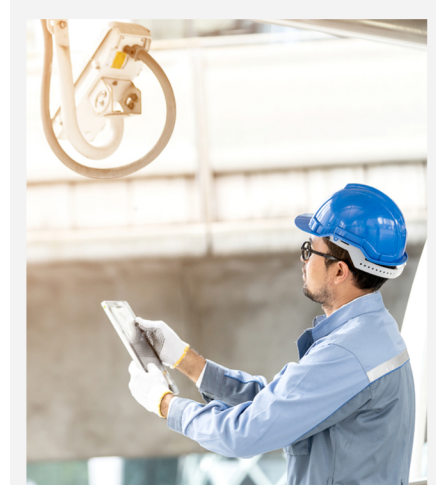
Die Lösung:

Mit Hilfe von Design Thinking konnten wir in Zusammenarbeit mit der IT und den Endanwendern die eigentlichen Bedürfnisse der Anwender ermittelt und gemeinsam in einen klickbaren Prototyp auf Basis von SAP Build.me überführen. Mit diesem war es dann möglich, die Anwendung vor Beginn der Entwicklung zu erproben und somit bereits vor der Entwicklung mögliche Schwächen der Anwendung bzgl. Usability zu identifizieren und zu beheben.

Dank der Umsetzung mittels SAP Fiori werden zum einen alle mobilen Geräte unterstützt und können unabhängig von ihrem Betriebssystem genutzt werden. Zum anderen findet die Verbuchung der Daten direkt im SAP System statt, was Medienbrüche verhindert und eine Nacharbeit des Innendienstes weitestgehend obsolet macht.

Durch die Offline-Fähigkeit der Lösung kann die Anwendung auch in Gegenden mit schlechtem Internetempfang oder in Gebäudeteilen wie Keller o.ä. problemlos genutzt werden.

Anhand der Unterschrift direkt auf dem Gerät und der Anzeige der Zusammenfassung des Serviceauftrags oder der Wartung mit anschließendem Versand per PDF bleibt der Vorgang für den Kunden jederzeit transparent.



“Durch den nutzerzentrischen Ansatz in der Anforderungsanalyse mit SAP Fiori erreichen wir eine sehr große Akzeptanz. Die Benutzerbedürfnisse werden erfüllt, daraus resultiert eine merkliche Steigerung der Produktivität des Gesamtprozesses.”



SAP® Recognized Expertise
User Experience

