

SAP kundehistorie



Større sikkerhed på virksomhedsdata, langt højere grad af gennemsigthed, hurtigere gennemløbstid og væsentligt lettere administration. Alt sammen med direkte bæring på dine kunders kunders oplevelse af din evne til at levere serviceydelser af højeste kvalitetskaliber. Lyder det som en drøm eller et afsnit af "Star Trek Future Generations"? Ikke for ISS. Her er der tale om realiteter og benhårde fakta.



BANEBRYDENDE **LØSNING.**

En målrettet systemløsning på trafikserviceområdet, der forener moderne teknologi i form af en microchip-pen til online og onsite registrering af udførte ydelser med traditionelt servicearbejde på DSBs stationer og i togvogne, er årsagen til succes. ISS gør rent bord på trafikserviceområdet. I samspil med SAP. Og til stor tilfredshed for DSB.

Vejen frem til denne banebrydende løsning er brolagt med en række beslutninger, der daterer helt tilbage til 1996-97. På daværende tidspunkt påbegyndte ISS-koncernens danske selskab en undersøgelse af ny softwareplatform og -løsning, der havde til formål at fremtidssikre og gearare systemporteføljen til en forventet fremtidig vækst og samtidig at understøtte en bred vifte af selskabets forretningsområder.

Efter en traditionel udbudsrunde faldt valget på SAP og dermed på en standardløsning, der kunne matche organisationens behov – dengang og i dag.

”Vi fulgte efterfølgende en trinvis plan, nemlig først at få styr på Back-Office-delen og dernæst at inkorporere FrontOfficeområderne med deres tætte tilknytning til selve forretningsiden. Herved ville vi sikre etablering af en række driftsløsninger, som alle understøttede vores leveranceprocesser i de enkelte ISS-driftsområder”, indleder IT-forretningskonsulent og Projektleder Thorben Rasmussen.

”Et af disse driftsområder er vores trafik- og transportaktiviteter, som på mange måder har nogle særegenskaber i form af, at vi arbejder sammen

med én stor kunde – nemlig DSB. At de fysiske rammer for arbejdsudførelsen er anderledes ved, at denne foregår på DSBs terræn – altså på stationerne og ude på banelegemerne. Og at arbejdet udføres døgnet rundt, idet vi kører med 3-holdsskift”, fortsætter han.

”Denne kombination af omstændigheder på trafikserviceområdet, som vi kalder det i ISS-regi, betyder, at vi har at gøre med anderledes processer og dermed er nødt til at håndtere hele området individuelt i forhold til vores andre forretningsenheder”, uddyber Thorben Rasmussen.

”Det overordnede ønske var altså at få samtlige forretningsområder og -processer ind i en standardløsning. Men med den fornødne fleksibilitet og udvikling henimod at understøtte andre mere specielle områder – såsom eksempelvis trafikservice”, supplerer Regionalchef Gerner Hansen.

”Afgørende i den forbindelse er nemlig, at vi både debiterer og aflønner pr. udført arbejde. Og taget i betragtning, at vi opererer med ca. 40-45.000 togvogne om måneden, er dette ensbetydende med intet færre end 200.000 transaktioner – ligeledes om måneden. Disse transaktioner var alle tidligere papirbårne. Så naturligvis ønskede vi en nemmere og bedre løsning”, fortsætter han.

”Vi gik pragmatisk til værks med en beskrivelse af hele processen for derved at binde hele leveringskæden sammen – fra indgået ordre over udførelse til fakturering og kvalitetskontrol. Så i dag kan vi sige, at den samlede løsning på trafikserviceområdet er sammenstykket af mange forskellige elementer, hvori SAP-systemet spiller en essentiel rolle. Og hvor vores metode til datafangst er unik”, siger Gerner Hansen.

Implementering af trafikservicesystemet har haft afgørende betydning for den enkelte servicemedarbejder hos ISS. Nøgleelementet i arbejdsdagen er blevet en microchip-pen, der skal tages i brug som noget af det første for at registrere, at man er mødt på arbejde. Pennen anvendes endvidere i hver eneste togvogn i Danmark, da disse er specialmærkede af ISS netop for at skabe den ønskede teknologiske kobling. Som en forudsætning for jobbet og den dermed forbundne serviceydelse modtages DSBs køreplaner elektronisk og omsættes i henhold til ISS’ s 3-holdsskift på de 10 stationer, hvor ISS er repræsenteret i Danmark.

”Når medarbejderen checker ind, fortæller han automatisk via microchip-pennen, hvor han befinder sig og hvad tid. Herigennem etableres et link mellem medarbejderens registrering og det aktuelle arbejdsbehov på det givne tidspunkt, hvilket giver ham mulighed for at få sin arbejds-seddel. Denne seddel er særdeles brugervenligt udformet, så man som

medarbejder altid er i stand til at finde ud ikke bare hvilket tog, man skal gå hen til, men også hvilken vogn”, fortæller Thorben Rasmussen.

”Er der ikke indrapporteret noget ønske om ekstraordinære ydelser, udfører medarbejderen blot sit sædvanlige job. Ved ekstraordinær service gøres derimod brug af et smart card, som registrerer hvilke ydelser, der er tale om. Ydelser, der således på lige linje med alt andet udført arbejde automatisk rapporteres tilbage i SAP-systemet, når medarbejderen mindst én gang pr. skiftehold sætter sin microchip-pen i en dockingstation. SAP-systemet validerer herefter data, hvorved fejlbehæftelser bliver udskrevet og sendt til efterbehandling, hvorimod godkendelserne sendes direkte videre. Data er således tilgængelige for arbejdsledelsen inden for en helt anden tidshorisont end tidligere – som ledelsesinformation til lønkontrol og opgaveløsning, til forretningsledelsen med henblik på lokal og overordnet opfølgning – og samtidig via Internet, hvor der kan trækkes data direkte pr. station”, uddyber Thorben Rasmussen.

”Vi har således fået et system, der med enkle midler behandler og videreformidler en fantastisk mængde information samt stiller den til rådighed på ”no time”! Kunden kan foretage omkostningsvurderinger døgn for døgn på vores ydelser, og vi har ligeledes internt opnået meget store fordele i form af forbedring og styrkelse på kontrol- og kvalitetsområdet”, siger han.

”Det afgørende er nemlig tidsperspektivet. Både i forhold til kunder og medarbejdere har vi nu en langt større påvirkningsmulighed i form af kortere reaktionstid. Vi kan koncentrere os om de eventuelle afvigelser, der måtte være. Alt andet kører jo!” tilføjer Gerner Hansen.

”Ydermere er vi i stand til – via koblingen til SAP-systemet og dets evne til at kombinere data eksempelvis på tværs af kontrakter – præcist at afspejle kundens økonomiske hierarki og derved dirigere fakturaer præcist derhen, hvor de skal være. DSBs omkostningsstruktur er altså direkte afspejlet i systemet – og oven i købet via et standardværktøj fra SAP. Samtidig er hele vores interne lønsomhedsopfølgning standard-SAP – og også vores kobling til Internet sker via prædefinerede udtræk fra SAP”, fortsætter Gerner Hansen.

”Med vores trafikserviceløsning har vi mulighed for at sofistkere vores leverancer mere end nogensinde før. Hvilket kan vise sig at blive bærende for anden udvikling i ISS-koncernen, idet den skabte binding mellem arbejdsplads, medarbejder og kunde er unik og et udtryk for høj grad af ”customer relationship management”, istemmer Thorben Rasmussen og Gerner Hansen tilfredst.