

# Aus für den Auftragsblock

Technik von Ass-Tec hilft Tuttlinger Zentrifugenhersteller

**Villingen-Schwenningen.** Kundenservice optimal steuern und abrechnen war das Ziel des Zentrifugenherstellers Hettich aus Tuttlingen. Dafür sorgt seit Kurzem die mobile Anwendung Ass-Mobile Service der Schwenninger Software-Schmiede Ass-Tec. Der Kunde Hettich spart damit etwa ein Drittel der internen Bearbeitungszeit.

Die Firma Hettich stellt seit mehr als 100 Jahren Zentrifugen für Anwendungen in Medizin, Chemie und Biologie her, vertreibt und wartet sie. Rund 24 Servicetechniker erledigen pro Jahr etwa 12 500 Wartungs- und Reparaturaufträge bei rund 18 000 Kunden. „Serviceaufträge und -berichte verursachten eine Menge Pa-

pier und Arbeitsaufwand für die Buchung im SAP-System. Das kostete Zeit und war außerdem fehleranfällig“, erläutert Ursula Schwarz, bei Hettich verantwortlich für den Innendienst Verkauf und Service Deutschland.

Bei dem Vorhaben, die Serviceberichte vom Auftragsblock aufs Notebook zu verlagern, wurde Hettich von seinem langjährigen SAP-Partner Ass-Tec unterstützt. Kernaufgabe der Lösung ist die automatische Steuerung einer Störungsabwicklung von der ersten Meldung über die Einsatzplanung des Servicetechnikers, Reparatur und Ersatzteilbeschaffung bis zur Rechnungskontrolle. eb