

>> MAN Nutzfahrzeuge AG

## Standardisierte Prozesse im internationalen After Sales

### MAN Nutzfahrzeuge AG

Dachauer Straße 667  
80995 München  
Tel.: 0 89/15 80-01  
Fax: 0 89/1 50 39 72  
E-Mail: info@man-mn.com  
www.mn.man.de

### Kundenprofil

Die MAN Nutzfahrzeuge Gruppe ist das größte Unternehmen der MAN Gruppe und einer der führenden internationalen Anbieter von effizienten Nutzfahrzeugen und innovativen Transportlösungen. Im Geschäftsjahr 2008 erzielte das Unternehmen mit rund 36.000 Mitarbeitern und mehr als 96.400 verkauften Lastkraftwagen sowie über 7.200 verkauften Bussen und Busfahrgestellten der Marken MAN und NEOPLAN einen Umsatz von 10,6 Milliarden Euro. Der Marktanteil bei Lastwagen über 6 Tonnen legte 2008 in Europa auf 16,6 Prozent zu. Auf dem europäischen Busmarkt erreichten beide Marken im Geschäftsjahr 2008 einen Marktanteil von 12,8 Prozent. Das Unternehmen verfügt in Deutschland über vier Produktionsstandorte: München, Nürnberg, Salzgitter und Plauen. Hinzu kommen Fertigungsstätten in Wien und in Steyr (Österreich) sowie in Posen, Starachowice und Krakau (Polen). 2008 feierte die MAN Gruppe ihr 250jähriges Jubiläum.



**MATERNA**  
Information & Communications

### Ausgangslage

Weltweit sind MAN Service-Betriebe und Service-Partner die ersten Ansprechpartner für Kunden der MAN Nutzfahrzeuge Gruppe, um die Fahrzeugwartung durchzuführen. Die Vertriebs- und Service-Regionen sind an das bestehende Ticket-System „ServiceDesk“ angebunden. Wenn es gilt, technische Fragen schnell abzuklären, ermöglicht dieses System die Eskalation an den zentralen Service-Support in München. Dort bearbeiten die Service-Mitarbeiter monatlich zwischen 3.000 und 4.000 Tickets (Problemmeldungen) zu allen Bus- und Lkw-Baureihen. Anders als im Pkw-Bereich entsteht durch die verschiedenen Auf- und Umbauten eine sehr große Variantenvielfalt in der Fahrzeugpopulation. Aus diesem Grund kann Spezialwissen nicht umfassend in den Werkstätten vorgehalten werden, sondern wird im Bedarfsfall bei hoch qualifizierten Technikern und Ingenieuren in der Zentrale abgerufen.

Die aktuell genutzte Lösung „ServiceDesk“ basiert auf Lotus Notes und war ursprünglich nicht für den weltweiten Einsatz konzipiert. Sie lässt sich beispielsweise nicht um weitere Sprachen und länderspezifische Besonderheiten im Service-Prozess erweitern. So war man im Laufe der Zeit dazu übergegangen, die Prozesse



an das Tool anzupassen, da jede Änderung des Tools zu aufwendig war. Das sollte künftig nicht mehr der Fall sein. Deswegen hat MAN ein Projekt aufgesetzt, um eine neue prozessorientierte, integrierte und transparente Lösung für den internationalen After-Sales-Service zu erarbeiten.

## Realisierung

In einer intensiven Analysephase hat MAN die Anforderungen aller Prozess-Stakeholder auf internationaler Ebene identifiziert und alle Support-Instanzen wie Werkstätten und Importeure einbezogen. Es stellte sich heraus, dass 90 Prozent der Wünsche an eine neue After-Sales-Lösung identisch waren. Die Verantwortlichen haben die verschiedenen Wünsche in einer Anforderungsmatrix ausgewertet und priorisiert. Die Anforderungen wurden in kleinen Workshop-Teams besprochen und schließlich im Steuerkreis entschieden. Das sorgte für ein zielgerichtetes Arbeiten und schnelles Vorankommen. Eine solche Projektstruktur ist allgemein nicht üblich, war aber überaus erfolgreich. Klare Kommunikationswege und regelmäßige Statusberichte haben zusätzlich unterstützt.

Direkt nach der Analysephase hat sich MAN mit MATERNA einen externen Dienstleister ins Haus

geholt, um das Projekt beratend zu begleiten. Für den Aufbau einer prozessorientierten und integrierten Ticket-Landschaft hat der Nutzfahrzeughersteller auf externe Expertise zurück gegriffen. Das Unternehmen hat MATERNA beauftragt, auf Basis der Analyseergebnisse ein strukturiertes und nutzbares Fachkonzept für ein Trouble-Ticket-System zu erstellen. Die neue Service-Desk-Lösung sollte mit weltweit standardisierten Prozessen arbeiten und bis auf Werkstattebene in allen Ländern verfügbar sein. Eine der wesentlichen Anforderungen war dabei, dass sich das Ticket-System nach den Prozessen und funktionalen Anforderungen von MAN richten sollte. Darüber hinaus wollte MAN den Service Desk in Bezug auf Performance, Systemstabilität und Anwenderfreundlichkeit optimieren. Neue Funktionen, wie etwa ein Self Service in den Werkstätten, waren gewünscht. Weitere Anforderungen, die das derzeitige System nicht erfüllt, sind Filterung, Nachverfolgung und Eskalation von Problemen sowie Monitoring- und Reporting-Funktionen.

Auch bei der Erstellung des Fachkonzeptes ist MAN seinem eingeschlagenen Weg treu geblieben und hat in kleinen Workshop-Gruppen die Ergebnisse erarbeitet. So ist in einem Zeitraum von nur drei Monaten ein detailliertes Fachkonzept entstanden. Für das Fachkonzept hat MAN weniger als

60 Prozent der dafür eingeplanten Projektkosten benötigt.

Das Fachkonzept beschreibt die Ausgangslage und Zielsetzung, die Prozesse, Schnittstellen und Organisationsstrukturen, das Datenmodell, die Infrastruktur, das Qualitäts-Management, die funktionalen Anforderungen, das Reporting und den Zeitplan. Auch landesspezifische Eigenheiten wurden berücksichtigt und die Tatsache, dass der After Sales alle Baureihen betreut. Alle Anforderungen an das gesuchte System werden beschrieben, erklärt und priorisiert. Ganz bewusst wurden dabei jedoch keine Software-Produkte betrachtet. Das Konzept ist so flexibel gestaltet, dass sich einfach nachvollziehen lässt, wie sich zukünftige Änderungen, beispielsweise in der Organisation, auswirken können. Zudem sollte das Fachkonzept später auch als Ausschreibungsunterlage dienen.

In Workshops hat MATERNA die allgemein formulierten Anforderungen schließlich in verständliche Spezifikationen für eine spätere IT-Umsetzung überführt. Der Zeitplan für die Umsetzung steht noch aus.

## Vorteile

- Prozessgeschwindigkeit erhöhen
- Ressourceneinsatz optimieren
- Langfristige Vernetzung von Daten und Strukturen