

Sauer-Danfoss rechnet mit Numara FootPrints

In seinem neuen Financial Service Center vertraut Sauer-Danfoss auf die Service Desk Lösung Numara FootPrints. Das Produkt der Numara Software AG bietet eine durchgängige und vorgefertigte Workflow-Automatisierung, die im direkten Dialog mit den Anwendern entwickelt wurde. Umfangreiche modulare Funktionen unterstützen den führenden Hersteller in der Mobilhydraulik dabei, sein Rechnungswesen effizient zu betreiben. Mit rund 9.000 Mitarbeitern und 22 Produktionsstandorten in über 40 Ländern in Nord- und Südamerika, Europa sowie im asiatisch-pazifischen Raum gehört Sauer-Danfoss heute weltweit zu den größten Herstellern und Lieferanten in der Mobilhydraulik. Das Unternehmen vertreibt Produkte und Dienstleistungen in den Bereichen Motor- und Antriebstechnik, Lenkung, Ventile sowie Mobil-Elektronik. Die Vertriebszentrale von Sauer-Danfoss Deutschland mit ihren Verkaufs- und Applikationsteams ist in Offenbach. Der deutsche Produktionsstandort liegt in Neumünster.

Ausgangssituation: Ein neues Financial Service Center

Im Jahr 2006 hat Sauer-Danfoss ein neues Financial Service Center in Betrieb genommen. Es befindet sich in Povazksa Bystrica, 160 Kilometer nördlich von Bratislava (Slowakei). In der IT-Abteilung arbeiten zwölf IT Support Consultants. Zu ihren Hauptaufgaben zählt es, den First Level Finance Support für die elf europäischen Niederlassungen abzuwickeln. Im Durchschnitt gehen bei den Spezialisten in der Woche 350 Serviceanfragen und 70 Anrufe ein. Aufgrund der zahlreichen Anfragen hat sich Sauer-Danfoss schnell entschieden, ein Tool zu etablieren, das die Mitarbeiter automatisch und effizient in der Kundenbetreuung unterstützt.

Jozef Kois, IT-Projektmanager bei Sauer-Danfoss und Projektleiter für die Numara FootPrints Systemeinführung: „Wir haben den Markt Anfang 2007 gründlich analysiert. Unsere Bedürfnisse waren sehr fachspezifisch. Wir haben nach einem Produkt gesucht, das unsere Mitarbeiter sowohl bei internen wie externen Anfragen zu Finanzthemen unterstützt. Außerdem wollten wir die Prozesse im Rechnungswesen durchgängig automatisieren.“

An das Financial Service Center richten sich sowohl Mitarbeiter von Sauer-Danfoss als auch Lieferanten und Kunden mit Anfragen zu Finanzthemen wie Faktura, Zahlungsverkehr, Bilanzen, Procurement, Lieferantenkommunikation und weitere geschäftsrelevante Vorfälle. „Bei Sauer-Danfoss sind wir der festen Überzeugung, dass klare Richtlinien im Servicemanagement nicht nur dem IT-Helpdesk helfen, sondern gleichermaßen für weitere Unternehmensabteilungen nützlich sind“, unterstreicht Jozef Kois.



Wir haben nach einem Produkt gesucht, das unsere Mitarbeiter sowohl bei internen wie externen Anfragen zu Finanzthemen unterstützt.



Systemauswahl und Implementierung

Nach intensiver Marktbeobachtung, in Kooperation mit der Unternehmensberatung Accenture, hatte Sauer-Danfoss drei Lösungen in die engere Auswahl genommen – eine davon war Numara FootPrints. Der Spezialist für Mobilhydraulik legte bei der Auswahl besonderen Wert auf Funktionalitäten wie Incident Reporting, Benutzerverwaltung und Eskalationsmanagement, um die Service-Betreuung zu verbessern. Konkret suchte Sauer-Danfoss auch nach einem zuverlässigen Financial Tracking und Reporting Tool. Im direkten Leistungsvergleich erfüllte Numara FootPrints diese Vorstellungen des Kunden am besten.

Das deutsche Numara Software Team spielte bei der Auswahl eine tragende Rolle. Es lieferte alle wichtigen Daten und überzeugte mit einer umfassenden Produktpräsentation. Besonders beeindruckt war Sauer-Danfoss von den vielseitigen Einsatzmöglichkeiten der Lösung – zum Beispiel kundenspezifische Anpassungen sehr strukturiert vornehmen zu können. Weiterhin lassen sich mit Numara FootPrints organisationsübergreifende Abläufe standardisiert abbilden. Die Lösung arbeitet mit vielen operativen Datenbanken, zum Beispiel Sage Payroll. Das hat den Vorteil, dass die Informationen umfassend verwaltet und analysiert werden können.

Die phasenweise Einführung, die das deutsche Professional Service Team von Numara begleitete, war innerhalb von zwei Monaten abgeschlossen.

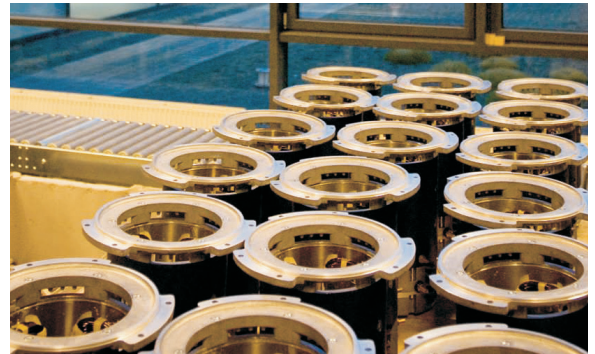
Vorteile von Numara FootPrints

Numara FootPrints unterstützt Sauer-Danfoss bei seiner internen und externen Kundenbetreuung mit einem hohen Service Level. Die Antwortzeiten haben sich seit System Einführung drastisch verkürzt. Zudem trägt die Software entscheidend dazu bei, dass das Unternehmen nunmehr Anfragen strukturiert analysieren und qualifiziert beantworten kann.

Das zu 100 Prozent web-basierte FootPrints stellt Reportings über das Intranet zur Verfügung und illustriert so anschaulich den Serviceerfolg. Viele Anwender nutzen auch die e-Service-Funktion. Sie bietet besonders schnelle Handlungsmöglichkeiten innerhalb der Unternehmensorganisation.

Zusätzlich zum regulären Service können Kunden Anfragen an die Wissensdatenbank schicken und erhalten zeitnah Updates. Numara FootPrints unterstützt auch individuell autorisierte Tools sowie Dokumentassistenten, die den Wissensaufbau beschleunigen und vereinfachen. Das ermöglicht strukturierte Zugänge und besondere Suchfunktionen.

Jozef Kois blickt optimistisch in die Zukunft: „Unsere Pläne sehen einen Upgrade auf die neueste Version von Numara FootPrints vor. Sie bietet eine noch leistungsstärkere Plattform für unser Servicemanagement und wird uns in die Lage versetzen, die künftigen Geschäftsanforderungen optimal anzupassen. Ich kann Numara FootPrints nur jedem empfehlen, der sein non-IT Servicemanagement verbessern möchte.“



“Ich kann Numara FootPrints nur jedem empfehlen, der sein non-IT Servicemanagement verbessern möchte.”

NUMARA™
 software

About Numara Software

Mit den beiden preisgekrönten Produktlinien Numara Track-It! und der ITIL Pink Elephant zertifizierten Lösung Numara FootPrints und mehr als 50.000 Kunden gehört Numara Software zu den weltweit führenden Unternehmen im Bereich Helpdesk und IT Service Management.

Die Numara Software AG Central Europe mit Sitz in Overath bei Köln vertreibt die Lösungen des amerikanischen Anbieters Numara Software im deutschsprachigen Raum und in Osteuropa. Neben insgesamt vier Standorten in Deutschland (Overath, Berlin, Freiburg, Stuttgart) befinden sich weitere Niederlassungen in Österreich, der Schweiz und Tschechien.