

# core



«Um die richtige Lösung zu wählen, haben wir einen Funktionsumfang festgelegt und es stellte sich heraus, dass die SAP FSM-Lösung bereits von Haus aus sehr vollständig und reich an Funktionalitäten ist, ohne dass wir Anpassungen vornehmen müssen.

Ein weiterer starker Punkt ist, dass die Verbindung mit unserem ERP-System dank unseres Integrators, Coresystems AG, sehr reibungslos verlief.»

**Jérémie Sionneau,**  
International IT Project Manager

## Case Study

# Ein effizienter After-Sales-Service.

### Ausgangssituation

Die Mission der Groupe Atlantic ist es, ökoeffizienten thermischen Komfort für alle zugänglich zu machen, für Einzelpersonen, Unternehmen und Gemeinden, und gleichzeitig durch den Einsatz der SAP Field Service Management (FSM)-Lösung einen exzellenten Kundenservice anzustreben.

### Herausforderung

Das Angebot der Groupe Atlantic besteht aus einer Reihe von Lösungen, die dem thermischen Komfort von Privatpersonen, Unternehmen und Gemeinden dienen: Klimaanlage, Wärmepumpen, Heizkörper, usw. Diese Aktivität untermauert einen starken Fokus auf die Qualität des After-Sales-Service, um eine langfristige Kundenzufriedenheit und -treue zu gewährleisten: Erreichbarkeit des Kundendienstes und schnelle Reaktionszeiten. Aus diesem Grund hat sich die Gruppe für die SAP FSM-Lösung entschieden, die bereits in mehreren europäischen Niederlassungen eingesetzt wird.

### Lösung

FSM ermöglicht eine vereinfachte und schnelle digitale Bearbeitung von Serviceanfragen. Die Lösung ermöglicht es, die Disposition der Techniker zu optimieren, um je nach Störung das richtige Profil zuzuweisen (Fachwissen, Geolocation). Außerdem unterstützt sie den Techniker während seines Einsatzes: Lokalisierung des Geräts, Abfrage des Lagerbestands für die benötigten Ersatzteile usw. Der Techniker kann Kommentare wie z. B. die Meinung des Kunden oder einen identifizierten zukünftigen Bedarf aufzeichnen und so neue Lead-Möglichkeiten bieten.

### Groupe Atlantic

In Frankreich, Europa und auf der ganzen Welt bietet die Groupe Atlantic ein umfassendes Angebot an Produkten und Dienstleistungen, die auf den neuesten Technologien und einer Vielzahl von Energiequellen basieren.

Ihr Ziel ist es, thermischen Komfort in die Zukunft zu führen und ökoeffiziente Lösungen so weit wie möglich verfügbar und erschwinglich zu machen.

Eine Entschlossenheit, die dazu beitragen wird, das Wohlbefinden, die Gesundheit und die Hygiene von zigtausenden von Menschen auf der ganzen Welt zu verbessern.

### Adresse & Kontakt

Jérémie Sionneau  
International IT Project Manager  
jsionneau@groupe-atlantic.com

GROUPE ATLANTIC  
44, boulevard des Etats Unis  
85002 La Roche sur Yon Cedex  
France

[www.groupe-atlantic.fr](http://www.groupe-atlantic.fr)

# core



## Wertschöpfung

“Die Tochtergesellschaften der Groupe Atlantic haben jeweils ihre eigenen Anforderungen an ihr Technikerwaltungsmodell. Die Lösung musste daher flexibel genug sein, um sich an unterschiedliche Kontexte anzupassen”, so Jérémie Sionneau weiter. Im Januar 2018 wurde FSM als erste Tochtergesellschaft in der Schweiz eingesetzt, die intern 40 Techniker verwaltet. Dann, im Januar 2020, waren es die Tochtergesellschaften in Spanien und Portugal, mit einer ganz anderen Arbeitsweise, da sie 150 Subunternehmer haben. Die Prozesse mussten angepasst werden: In der Schweiz greifen die Techniker beispielsweise über ein Tablet auf Informationen zu, während dies in den südeuropäischen Niederlassungen über die Windows-Anwendung auf dem Computer geschieht, da die Gruppe keine Kontrolle über die von den Fachleuten verwendeten Geräte hat. Diese Flexibilität war dank des Multiplattform-Aspekts der FSM-Lösung möglich.

## Die Bedeutung der Unterstützung während der Integrationsphase

“Jede Integration warf eine Reihe von Befürchtungen auf, die wir dank der Unterstützung unseres Integrators Coresystems überwinden konnten. Beim ersten Einsatz in der Schweiz betraf dies die Anbindung an unser ERP und auch den Umgang mit einer Cloud-Lösung. Bei den folgenden war es der Bedarf an Unterstützung bei der Anpassung an die funktionalen Spezifikationen der einzelnen Niederlassungen”, erklärt Jérémie Sionneau. Sich auf einen Experten für die Lösung zu verlassen, bedeutet auch die Gewissheit, alle Funktionalitäten zu entdecken und nutzen zu können, da dieser die Lösung perfekt kennt. “Das Team von Coresystems war in der Lage, uns zu schulen und sein Wissen mit uns zu teilen, so dass wir die Lösung nun selbstständig nutzen können. Gleichzeitig stehen sie uns jederzeit für spezifische Anfragen zur Verfügung”, sagt Jérémie Sionneau.

Die Digitalisierung des Kundendienstes ermöglicht somit die Implementierung eines Mehrwert-Systems für die Kunden, mit einem schnellen und effizienten Reparaturservice, für die Techniker, die bei ihren Eingriffen unterstützt werden, und für das Unternehmen: erhöhte Reparaturrate ab dem ersten Eingriff, Kundenzufriedenheit, Imagegewinn sowie Upselling-Möglichkeiten zur gleichen Zeit.

## Lösungen im Einsatz



SAP Field Service Management



SAP Business One



Coresuite

## Über Coresystems AG

Die Coresystems AG mit Hauptsitz in Zürich, Schweiz, entwickelt innovative Apps und Cloud-Lösungen, die Unternehmen helfen, ihre Geschäftsprozesse und ihren Kundenservice effizienter zu gestalten. Mithilfe von AI und Machine Learning hebt Coresystems den Field-Service von mittelständischen und grossen Unternehmen auf ein neues Level. Die fortschrittliche Plattform von Coresystems hilft Kunden dabei, Kosten zu sparen und ihre Service-Performance und Betriebsabläufe zu verbessern, indem sie die Ursachen von Problemen identifizieren, bevor ein Servicetechniker vor Ort beim Kunden eintrifft.