



ASS.TEC nutzt Enterprise Service Bus X4 zur SAP/R3-Integration

ASS.TEC automatisiert die Anbindung ihrer mobilen Außendienstlösung ASS_Mobile Service an SAP-Systeme mit Hilfe der Integrationsplattform X4 des Technologielieferanten SoftProject



Die ASS.TEC Beratungsgesellschaft für Anwendungen, Systeme, Strategien und Technologien mbH ist 1993 mit dem Schwerpunkt - Komplettlösungen für SAP/R3 -Anwender entstanden.

Zur Firmenphilosophie gehört die ganzheitliche Unterstützung der Kunden von der Konzeption bis zur Produktivsetzung und Betreuung ihrer Informationsverarbeitung.

Der Einsatz mobiler Endgeräte wie PDAs oder Notebooks wird im Außendienst zunehmend selbstverständlich.

ASS.TEC bietet mit ASS_Mobile Service einen mobilen Client, über den sämtliche Außendiensttätigkeiten komplett in die Geschäftsprozesse integriert und gesteuert werden können.

ASS_Mobile Service ist optimiert auf SAP, kann aber auch als unabhängige Anwendung an andere ERP-Systeme angebunden werden.

IT-Integration des Außendienstes

Mittlerweile hat sich auch im Kundendienst, z. B. bei Reparaturfällen, die moderne Technik durchgesetzt: Statt Auftragsblöcken nutzen die meisten Techniker nunmehr Notebooks oder PDAs, wo bereits Kundendaten und die Störungsmeldung seitens der Servicezentrale vorgegeben werden. Die Eingabe benötigter Ersatzteile oder Reparaturzeiten erfolgt dann vor Ort beim Kunden.

Komplette Kundendienststeuerung

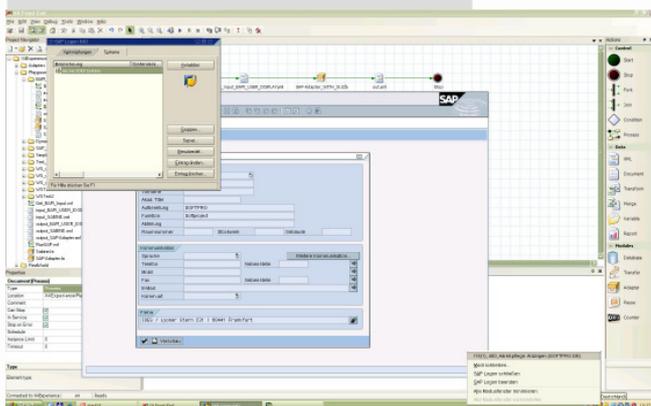
ASS.TEC bietet ihr Produkt ASS_Mobile Service mit einem kompletten Kundendienststeuerungsprogramm an. Es unterstützt mobile Geschäftsprozesse von der Störungsmeldung bis zum Versand von Rechnungen, aber auch After Sales, Instandhaltung und Vertrieb.

„Als wir ASS_Mobile entwickelt haben, war es zunächst als Stand-alone Lösung konzipiert. Es stellte sich allerdings heraus, dass in vielen Unternehmen bereits zahlreiche Vorgänge in ERP-Programmen abliefen, in die wir unser System integrieren mussten. Zudem wurde die Echtzeit-Abwicklung immer wichtiger, zum Beispiel wenn ein Techniker feststellt, dass ein Ersatzteil fehlerhaft ist. Dann muss diese Meldung sofort in das zentrale ERP gelangen, um die Charge eventuell zu stoppen. Umgekehrt muss auch eine Störungsmeldung das mobile System eines Technikers unterwegs sofort erreichen – mit allen Kundendaten aus der Firmendatenbank“, erklärt Kurt-Leo Kaiser, Geschäftsführer der ASS.TEC GmbH.

Technische Anforderungen

Die medienbruchfreie Anbindung an die Clients mit den verschiedenen Backend-Systemen der Kunden erforderte Schnittstellen für sämtliche Geschäftsprozesse.

Die Aufgabe bestand nun darin, den mobilen Client mit dem kompletten Ablauf einer Störungsabwicklung auszustatten und alle dazu gehörenden Prozesse bzw. ihre Backend-Systeme möglichst effizient in die bestehende IT-Struktur, insbesondere in SAP/R3, zu integrieren.



Schnelle Anbindung von SAP/R3

ASS.TEC folgte einer Empfehlung und wandte sich an die SoftProject, die sich seit rund acht Jahren mit IT-Integration zur Optimierung von Geschäftsprozessen beschäftigt.

Mit der Integrationsplattform **X4** war die Lösung gefunden: „Überzeugend war schließlich die Demonstration eines EAI-Spezialisten von SoftProject, der bei uns innerhalb von nur einer halben Stunde den Datenaustausch mit SAP/R3 ermöglichte. Der initiale Download von 180.000 Stammdatensätzen aus SAP/R3 und das darauf folgende Delta-basierte Einspielen in die MS-SQL-Datenbank dauerte nur 17 Minuten – das war wirklich erstaunlich“, erläutert Kaiser.

X4 – eine zentrale Schnittstelle

Im Unterschied zur reinen Datenintegration verbindet **X4** Logik und Geschäftsprozessanwendungen, wobei auch auf betriebswirtschaftlicher Ebene verschiedene Prozesse miteinander verknüpft werden. Wo früher jeweils eine Schnittstelle erforderlich war, werden nun alle Anwendungen von **X4** als zentraler Schnittstelle verbunden.

X4 übernimmt dann die Datenaufbereitung und –weiterleitung an die angesprochene Anwendung, sowie die Rücksendung von Fehlermeldungen, falls ein Prozessschritt nicht funktioniert. Für die medienbruchfreie Datentransformation bildet **X4** beliebige Daten in Form plattformunabhängiger XML-Akten ab.

Der Schritt zur Service orientierten Architektur SOA

Zunächst wurde der **X4** Server auf einem Windows-Server eingerichtet. Zusätzlich wurden ein SAP R/3 Adapter und ein MS SQL-Server angeschlossen. Damit stand die Basis einer modernen SOA zur automatisierten Integration sämtlicher Geschäftsprozesse.

Anschließend programmierten die **X4**-Spezialisten alle wichtigen Workflows für die Integration der Außendienststeuerung in die wesentlichen SAP/R3-Prozesse, da die ASS.TEC-Kunden vorwiegend mit diesem System arbeiten. ASS_Mobile Service kann aber über **X4** jederzeit auch an ERP-Prozesse anderer Systeme (z. B. Baan, Infor, Navision) angepasst werden.

Standard und Flexibilität

Kern von ASS_Mobile Service ist der automatische Prozessablauf einer Störungsabwicklung von der ersten Meldung über die Einsatzplanung des Kundendienstpersonals, die Reparatur und Ersatzteilbeschaffung bis hin zur Kontrolle des Zahlungseingangs. Dabei müssen zahlreiche Details medienbruchfrei integriert werden, z. B. Stammdaten für Ansprechpartner und Endkunden, Geräte und Equipment, Ersatzteile, Fehlerkataloge etc.

Ein weiterer Komplex sind Bewegungsdaten wie Serviceauftrag und Rückmeldung, geleistete Arbeit, Materialverbrauch und Arbeitszeiten. Zusätzlich können auch SAP SD-Aufträge und CO-Innenaufträge sowie die Rückmeldung in CATS (Cross Application Time Sheet) eingebunden werden.

80 Prozent der bereits vorhandenen Workflows sind für alle Kunden standardmäßig einsetzbar, der Rest wird mit Hilfe des grafischen **X4** Prozessdesigners den individuellen Voraussetzungen angepasst.

„Die Anpassung der Workflows auf die einzelnen Kundenlösungen dauert je nach Komplexität der Workflows etwa ein bis zwei Wochen. Damit können wir schnell eine hochinnovative Außendienststeuerung anbieten, die in jeder Hinsicht auf dem neuesten Stand ist. Wenn wir das System bei Kunden vorstellen, sind wir damit sofort im Geschäft, so dass wir mittlerweile auch Anfragen aus dem Ausland haben“, ergänzt Kurt Leo Kaiser abschließend.

Folgeprojekte

Aufgrund der hohen Flexibilität von **X4** plant ASS.TEC, auch die Maschinenfernwartung in die Prozesskette einzubinden. Eine weitere Idee ist, **X4** in den SAP NetWeaver Java WEB Application Server zu integrieren.

SoftProject GmbH

SoftProject entwickelt und implementiert moderne IT-Lösungen.

Das Portfolio umfasst Systeme für Enterprise Application Integration (EAI), Business Process Management (BPM) und Portale.

Mit Hilfe vorkonfigurierter Branchenprozesse lassen sich Geschäftsprozesse in kürzester Zeit automatisieren.

Lösungen Industrie

- Berichtswesen
- EDI-Broker EDIFACT
- Auftragsmanagement
- Bonitäts- und Adressprüfung
- Workflows Lieferschein

Kontakt

ASS.TEC GmbH
 Kurt Leo Kaiser
 Geschäftsführer
 Eichendorffstr. 33
 78054 Villingen-Schwenningen
 Tel.: +49 (0)7720-840 141
 Fax: +49 (0)7720-840 139
 E-Mail: Kurt-Leo.Kaiser@ASSTEC.com
 Internet: <http://www.ASSTEC.de>

SoftProject GmbH
 Stephan Rodig
 Vertrieb
 Am Erlengraben 3
 76275 Ettlingen
 Tel.: +49(0)7243/56175-113
 Fax: +49(0)7243/56175-199
 E-Mail: stephan.rodig@softproject.de
 Internet: <http://www.softproject.de>

© 2008 SoftProject GmbH,
 Ettlingen