

### Service-Vorsprung für Mittelständler im Anlagenbau

## **itelligence führt mySAP CRM Mobile Service bei Axima Refrigeration ein**

Frankfurt, 27. März 2003 - Die itelligence AG hat im Februar 2003 bei der Axima Refrigeration GmbH, Lindau, mit der Einführung des neuen mySAP Customer Relationship Management (CRM) Mobile Service begonnen. Axima Refrigeration GmbH ist eine in allen Bereichen der Kühl- und Kältetechnik tätige Gruppe. Zum umfassenden Liefer- und Dienstleistungsprogramm gehören das Projektieren, Fertigen, Betreiben und Betreuen von Kälteanlagen jeglicher Art, Kälteaggregaten und Kühltürmen. Hierzu gehören z.B., Industriekälte, Lebensmittelkälte, Brauereikälteanlagen, CO<sub>2</sub>-Rückgewinnung, Kalt- und Kühlwasseranlagen, Serien- und Sonderkühltürme, Rückkühlanlagen, Kälte für Windkanäle, Eisbahnen, Skihallen, Flüssigkeitskühlsätze, Kältemodule, Großwärmepumpen, Kranklima- und Getreidekühlgeräte sowie Energieberatung, Instandhaltung, Sanierung, Modernisierung, Ersatzteilversorgung.

Axima Refrigeration beschäftigte 2002 rund 480 Mitarbeiter bei einem Umsatz von 70 Millionen Euro. Das Lindauer Unternehmen gehört zum traditionsreichen Suez-Konzern, der insgesamt rund 190.000 Mitarbeiter in 120 Ländern beschäftigt. Durch dieses Projekt gehört Axima Refrigeration zu den ersten Unternehmen in Europa, welche die Lösung mySAP CRM Mobile Service R/3 Edition einsetzen. Bei Axima können nun die Servicemonteur vorort direkt auf das SAP Modul Customer Service (CS) zugreifen. Der SAP-Komplettanbieter itelligence wird mySAP CRM Mobile Service für 120 Mitarbeiter bis zum September 2003 einführen und bestätigt mit diesem neuen Projekt seine führende Rolle bei der Umsetzung von SAP-basierten CRM-Projekten.

Bereits im dritten Quartal 2003 werden bei Axima Refrigeration 80 Mitarbeiter im Service-Außendienst und 40 Service-Innendienstmitarbeiter online und offline auf Service-relevante Kundendaten zugreifen. Zum Leistungsumfang der Software gehören die Einsicht in die Anlagenstruktur mit Equipmentstücklisten, Kundenhistorien, Maschinendaten und Service-Dokumenten. Für eine verbesserte Verwaltung der geleisteten Arbeit enthält mySAP CRM Mobile Service die Funktionalität, die Leistungsnachweise der Mitarbeiter durch die digitale Unterschrift des Kunden zu bestätigen. Über eine Touch-Pad-Lösung und Sicherheitsverfahren werden die Daten revisionssicher im zentralen Dokumentenmanagement bei Axima abgelegt. Somit stehen alle Kunden- und Anlagedaten

## **Service-Vorsprung für Mittelständler**

### **itelligence führt mySAP CRM Mobile Service bei Axima Refrigeration ein**

direkt und vollständig im SAP-System von Axima für die folgenden Prozess-Schritte und für die weitere Auswertung zur Verfügung. Änderungen der Anlagen lassen sich vor Ort erfassen, über das SAP-System in der Axima-Zentrale stehen sie dann dem Innen- und Außendienst zur Verfügung. Der Kundendienst wird effizienter und schneller.

Der gesamte Bereich der Zeitwirtschaft und Reisekostenabrechnung kann ebenfalls im System erfasst werden. Mit Hilfe der Rückmeldungsdaten der Kunden wird es möglich, die zugehörigen Arbeitszeiten, Zulagen und Sonderauslagen automatisiert zu ermitteln und direkt im SAP R/3 HR-Modul zur Verfügung zu stellen. Monteure erhalten so digital direkten Zugriff auf ihre Zeitkonten, was die Abrechnung der Reisekosten erheblich beschleunigt.

Die Axima Refrigeration GmbH, ein Unternehmen des Suez-Konzerns, vertraut mit diesem Auftrag bei einem zentralen Punkt ihrer Wertschöpfungskette auf die Leistungsfähigkeit des CRM-Systems von SAP und auf das Know-how der itelligence Berater. Ausschlaggebend für die Entscheidung für itelligence ist die umfangreiche Erfahrung der itelligence-Berater bei der Durchführung von integrativen Projekten im Bereich Customer Relationship Management und SAP R/3. Axima strebt klare Ziele durch die Einführung des CRM-Tools an, dazu zählt beispielsweise den Kundenservice effektiver und schlanker zu gestalten, das Controlling des Services zu verbessern und eine noch bessere Kundenbindung umzusetzen. Der Lindauer Kühl- und Kälteanlagenbauer erwartet innerhalb eines Jahres den Return on Investment aus dem mySAP CRM Mobile Service Projekt.

### **Über itelligence AG:**

**Die itelligence AG ist als international führender SAP-Komplettdienstleister mit rund 1.450 hochqualifizierten Mitarbeitern in 19 Ländern mit 44 Niederlassungen vertreten. Als mySAP.com Channel-, Service- und Support-Alliance- sowie Hosting-Partner und Global Services Partner realisiert itelligence für über 1200 Kunden weltweit komplexe Projekte im SAP-Umfeld. Mit seinem umfassenden Leistungsspektrum - von SAP-Beratung, SAP-Lizenzvertrieb über Outsourcing & Services bis hin zu selbstentwickelten SAP-Branchenlösungen und Individualsoftwarelösungen - erzielte das Unternehmen in 2002 einen Gesamtumsatz von 168,5 Mio. Euro (ISIN DE 000 730 040 2).**

Public Relations:  
Silvia Dicke  
Tel: ++49 (0) 521-91448 107  
Fax: ++49 (0) 521-91445 201  
silvia.dicke@itelligence.de

itelligence AG  
Königsbreite 1  
33605 Bielefeld

<http://www.itelligence.de>