



Nordic Rail Service GmbH – IT-basierter Service- prozess als Startpunkt für die Digitalisierung

Die Nordic Rail Service GmbH hat gemeinsam mit der Orianda Solutions AG einen digitalisierten Serviceprozess auf Basis von SAP realisiert. 50 Mitarbeitende erhalten sämtliche Informationen zu einem Auftrag, gegliedert nach Leistungsarten.

Im Überblick

Das Ziel

- Etablierung eines durchgängig digitalisierten Serviceprozesses, der den Anforderungen der Kunden – also den Güterwagenvermietern – entspricht
- Übermittlung der Rechnungen – gegliedert nach Leistungsarten (Leistungs-codes, Materialien und Kundenmaterialien) – an die Kunden im ZUGFeRD-Format
- Steigerung der Effizienz bei der Abwicklung des Serviceprozesses und Minimierung der Fehleranfälligkeit

Die Lösung

- Implementierung beziehungsweise Customizing der SAP-ERP-Module Customer Service (CS), Plant Maintenance (PM) sowie Sales and Distribution (SD)
- Entwicklung einzelner individueller Komponenten
- Erstellung von Formularen im Modul Sales and Distribution

Der Nutzen

- Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Sicherstellung der Zukunftsfähigkeit

Die Nordic Rail Service GmbH (NRS) ist ein Unternehmen in der Gruppe der Lübecker Hafen-Gesellschaft mbH (LHG) und wurde 2003 mit dem Bau der Güterwagenwerkstatt gegründet. Die LHG ist Deutschlands grösste RoRo-Hafen an der Ostsee und betreibt hier Hafenteile mit dem Skandinavienkai in Travemünde, dem Seelandkai, Schlutup sowie dem Nordlandkai in Innenstadtnähe. Der Bereich Eisenbahnverkehr (EVU) stellt Wagenmeister, Rangierpersonal, Lotsen und Triebfahrzeugführer. Mit einer Flotte aus Dieselloks der Leistungsklasse 600, 1.000, 2.000 und 4.000 kW führt die NRS Kurz- und Mittelstreckenverkehre aus.

Um die Ladung zu den Schiffen hin und von den Schiffen weg zu transportieren, verkehren auf einem etwa 60 km langem Schienennetz zwischen den Hafenterminals, den einzelnen Gleisanschlüssen von Unternehmen und den Strecken der Deutschen Bahn sieben Diesellokomotiven der NRS GmbH. Diese rangieren nicht nur die Güterwagons mit der Ladung, sondern ziehen die Wagen auch über kurze und mittlere Strecken. Ausserdem kümmert sich die NRS um Gleise und Signale in und um Lübeck und führt stationär in einer Werkstatt sowie mobil Instandhaltungs-

massnahmen an eigenen und fremden Güterwagen durch.

Excel ist noch keine Digitalisierung

Die Instandhaltung der fremden Wagons erfolgt oft im Auftrag eines Güterwagenvermieters, der seine Wagen Eisenbahnverkehrsunternehmen überlässt. «In der Vergangenheit haben wir den gesamten Serviceprozess zu einem guten Teil mit Stift und Papier organisiert», sagt Thomas Toschka, Bereichsleiter und EBL. Die Daten zu vielen Schritten entlang des Prozesses wurden zunächst manuell erfasst und mussten dann nachträglich in SAP ERP übertragen werden. Das hat funktioniert, war aber aufwändig und fehleranfällig. Zudem formulierten immer mehr Kunden von NRS – also die Güterwagenvermieter – die Anforderung, den Serviceprozess digital abzuwickeln. Thomas Toschka äussert sich dazu: «Bei der digitalen Transformation standen wir als kleines Schienenverkehrsunternehmen insgesamt noch am Anfang – nicht nur beim Service. Für die Buchhaltung haben wir zwar schon SAP ERP genutzt, Kalkulationen wurden jedoch mit Microsoft Excel erstellt. Aber das ist ja noch keine Digitalisierung.»



Das Unternehmen

Nordic Rail Service GmbH

Standort: Lübeck
Portfolio: Rangierfahrten, wagentechnische Untersuchungen, Instandhaltungen von Güterwagen und Instandhaltungen im Umfeld des Lübecker Hafens
Mitarbeitende: 50 (2022)
Website: www.nordic-rail-service.de

Ihr Ansprechpartner

Felix Schott
Consultant Manager
contact@orianda.com
+41 71 669 33 50

Entscheid für Orianda als vertrauensvolle Partner

Deshalb entschieden sich die Verantwortlichen der NRS, den gesamten Serviceprozess digital abzubilden – und damit gleichzeitig die Grundlage für eine ganzheitliche Digitalisierung der Instandhaltung sowie der übrigen Geschäftsbereiche zu schaffen. Eine wichtige Vorgabe war dabei, dass die Software für den Serviceprozess an SAP ERP angebunden werden kann. Bei der Software, die Nordic Rail Service zunächst im Auge hatte, wäre dafür ein erheblicher Aufwand bei der Anbindung der Instandhaltungssoftware an das SAP-System entstanden. Daher bestand der Wunsch, die Instandhaltungsprozesse innerhalb des SAP ERP darzustellen. Aus diesem Grund entschied sich das Unternehmen schließlich, das vorhandene SAP-System zu nutzen und entsprechend auszuprägen.

Nachdem der Entscheid für SAP als Software getroffen war, stand auch sofort fest, dass die Orianda Solutions AG der richtige Partner für die Einführung ist. «Der Orianda bin ich das erste Mal vor ein paar Jahren in einem Seminar zur Digitalisierung der Instandhaltung begegnet», so Thomas Toschka. «Die Schweizerischen Bundesbahnen hatten dort über ein gemeinsames Projekt mit Orianda berichtet. Für mich war das ein enorm wertvoller Hinweis.»

”

Bis dahin hatten wir vergeblich nach einem Partner gesucht, der sich sowohl mit der **Instandhaltung von Schienenfahrzeugen** als auch mit **SAP** auskennt. Insofern mussten wir nicht lange überlegen, mit wem wir den **Serviceprozess digitalisieren** wollen.

Thomas Toschka

Bereichsleiter und EBL

Vertrauensvolle und pragmatische Zusammenarbeit

In einem Workshop wurden zunächst gemeinsam die Anforderungen der NRS sauber erfasst und ein Grobkonzept wurde entworfen. Damit hätte NRS prinzipiell auch zu einer anderen Beratung gehen können. Thomas Toschka: «Für uns gab es dafür aber überhaupt keinen Grund, da wir nach dem Workshop noch mehr von der Expertise der Orianda überzeugt waren. Ausserdem hat es auch menschlich perfekt harmoniert.»

Wie gut die beiden Partner zusammenarbeiten konnten, zeigte sich im Laufe des Projekts, als sich immer mal wieder neue Herausforderungen ergaben, die im ursprünglichen Scope nicht vorgesehen waren. Beispielsweise kam erst nach einiger Zeit der Wunsch auf, eine ZUG-FeRD-Schnittstelle zu integrieren. Solche Anpassungen konnten dank des vertrauensvollen und pragmatischen Miteinanders sowie der agilen Vorgehensweise gut umgesetzt und gemeistert werden.

Von der Schadensmeldung bis zur Faktura

Nach der erfolgreichen Einführung beziehungsweise dem Customizing der SAP-ERP-Module Customer Service (CS), Plant Maintenance (PM) sowie Sales and Distribution (SD) können heute die abrechnungsrelevanten Daten und Belege ohne Medienbrüche entlang des Serviceprozesses ausgetauscht werden. Das beginnt damit, dass im Modul Customer Services ein Auftrag angelegt wird – entweder, wenn ein mietendes Unternehmen einen Waggon zurückgibt, oder die Beauftragung durch den Güterwagenvermieter selbst erfolgt. Für die Erstellung eines Auftrags können die Mitarbeitenden auf hinterlegte Elemente zurückgreifen: die Leitungscodes (der Branchenstandard und individuelle Codes der Kunden) und die Ausführungsmenge, das Eigenmaterial und das Kundenmaterial sowie Pauschalen und Textpositionen. Im Fall



Das Unternehmen

Nordic Rail Service GmbH

Standort: Lübeck
Portfolio: Rangierfahrten, wagen-technische Untersuchungen, Instandhaltungen von Güterwagen und Instandhaltungen im Umfeld des Lübecker Hafens
Mitarbeitende: 50 (2022)
Website: www.nordic-rail-service.de

Ihr Ansprechpartner

Felix Schott
Consultant Manager
contact@orianda.com
+41 71 669 33 50



Orianda Solutions AG

Rheinsichtweg 2
CH-8274 Tägerswil
Switzerland
Phone +41 71 669 33 50
www.orianda.com

der Rückgabe eines gemieteten Wagens erstellt NRS ausserdem eine Schadenmeldung, ordnet diese dem Auftrag zu und übermittelt sie an den Kunden. Wird eine Instandhaltung im Gleisfeld durchgeführt, kommt eine Fiori-basierte App zum Einsatz, mit der sich alle Schäden im Modul Plant Maintenance erfassen lassen. Besonders vorteilhaft: Auf UIC-Nummern und AWV-Codes kann zugegriffen, Kommentare und Bilder können leicht hinzugefügt werden.

Ist der Auftrag vollständig angelegt, lässt sich daraus mit wenigen Klicks ein Angebot generieren, wobei die kundenspezifischen Stundensätze und Materialpreise berücksichtigt werden. Die Leistungen, Materialien und Pauschalen werden im Angebot nach Leistungsarten zusammengefasst und mit entsprechenden Zwischensummen ausgewiesen, diese verschaffen den Kunden einen optimalen Überblick. Erst wenn ein Angebot bestätigt ist, beginnt NRS mit der Instandhaltung des Güterwagens. Die während der Massnahme tatsächlich aufgewendeten Zeiten werden kontinuierlich über SAP CATS (Cross Application Time Sheet) registriert und das verbrauchte Material wird mithilfe eines Scanners dokumentiert. Nach Abschluss der Instandhaltung wird aus dem Auftrag im Modul Customer Service zunächst eine Faktura-Anforderung und schliesslich im Modul Sales and Distribution eine Faktura erzeugt. Auch in der Rechnung werden die Leistungen, Materialien und Pauschalen nach Leistungsarten gruppiert. Die Übermittlung der Rechnung kann im ZUG-FeRD-Format erfolgen – natürlich aber auch je nach Wunsch als PDF-Dokument oder als Papierrechnung.

Pläne für die Zukunft

Durch die Einführung beziehungsweise das Customizing der SAP-Module Customer Service, Plant Maintenance und Sales and Distribution konnte Nordic Rail Services einen Serviceprozess etablieren, der sämtlichen Anforderungen des Kunden gerecht wird. Das ist aber erst der Anfang. Perspektivisch sollen Stift und Papier vollständig aus der Instandhaltung verschwinden. Es soll ein vollständig digitalisierter Instandhaltungsprozess entstehen.

Dafür hat Nordic Rail Services jetzt alle Prozesse aufgenommen, dokumentiert und daraufhin überprüft, wie sie bereits mit SAP abgebildet sind oder abgebildet werden könnten. Die bestehenden Lücken sollen sukzessive geschlossen werden. Beispielsweise denken die Verantwortlichen über mobile Lösungen für die Anlage eines Auftrags und die Durchführung einer Instandhaltungsmassnahme nach. Vorstellbar ist auch, die Systeme der Kunden anzubinden, um ZUG-FeRD-Rechnungen zu importieren. Potenzial steckt zudem in der automatischen Erfassung und Übermittlung von Fahrzeugdaten der Güterwagen.



Mit den **SAP-Modulen** haben wir die Grundlage geschaffen, um nicht nur den **Serviceprozess**, sondern die **Instandhaltung** insgesamt **kontinuierlich zu verbessern**.

Thomas Toschka
Bereichsleiter und EBL

Über Orianda

Die Orianda Solutions AG mit Sitz am Bodensee unterstützt Betreiber, Hersteller und Instandhalter dabei, den Einsatz von Maschinen und Anlagen, Werkzeugen und Fahrzeugen und allen weiteren Assets optimal zu planen und deren Potential voll zu nutzen. Ausserdem helfen wir unseren Kunden dabei, die Ressourcen der Mitarbeitenden mit sämtlichen Prozessen in Einklang zu bringen. Basis dafür ist ein nachhaltiges Asset Management, das exakt auf die spezifischen Abläufe des jeweiligen Unternehmens ausgerichtet ist und technologisch perfekt abgebildet wird.