

# PAPIERLOS BIS GANZ NACH OBEN

## DIGITALISIERUNG: MIT ESMOBILE ERREICHEN DIE AUFZUGSPROFIS VON HALLASCH EINEN HOHEN AUTOMATISIERUNGSGRAD IM AUSSENDIENST

Seit 1985 sorgt Hallasch Aufzüge e.K. für ein reibungsloses Auf und Ab zwischen Freiburg und der Technologieregion Karlsruhe. 2013 wurde zudem eine Niederlassung in Sandhausen eröffnet, die Kunden aus dem Rhein-Neckar-Raum, Rheinland Pfalz und Hessen bedient. Aktuell arbeiten rund 50 Beschäftigte für Hallasch. Um auch in Zukunft gesund wachsen zu können, setzt das Unternehmen voll und ganz auf Digitalisierung: Zusammen mit Lösungspartner es2000 ist es gelungen, den gesamten Außendienst von der täglichen Papierlast zu befreien.

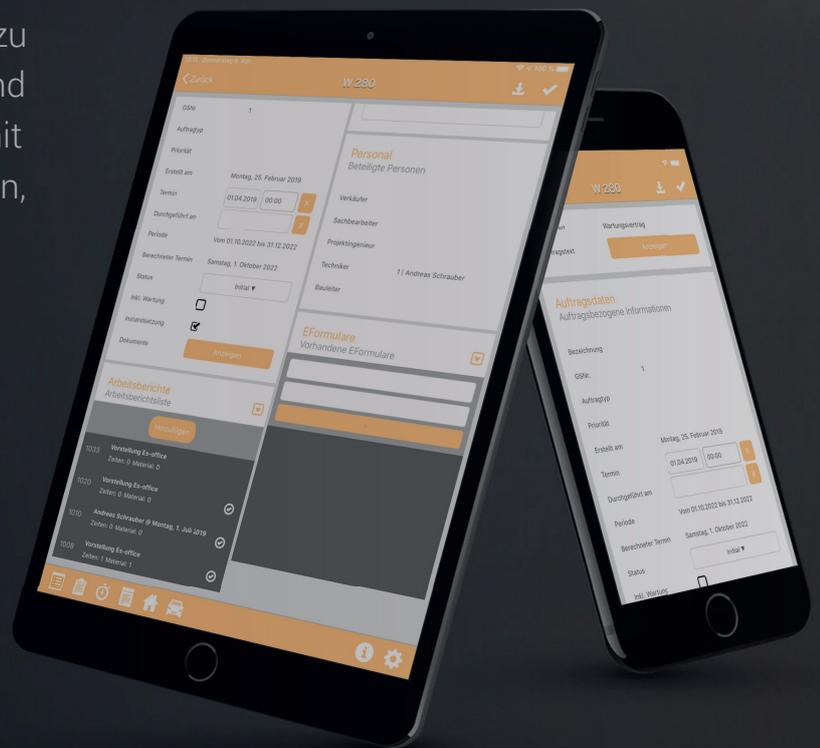




Bild: Ulrich Klinger

Ulrich Klinger, Leiter der Niederlassung Rhein/Neckar und Leiter der Organisationsentwicklung bei Hallasch Aufzüge e.K.: „Binnen weniger Monate haben sich die Kollegen so an das neue Verfahren gewöhnt, dass niemand mehr zurück zum Papier will. esmobile hat den gesamten Prozess für alle Beteiligten einfacher und schneller gemacht. Es passieren kaum noch Fehler, man braucht kein Papier mehr mitschleppen, keine Listen mehr erstellen und hat alles direkt im System.“

Neben dem Bau von Neuanlagen konzentriert sich Hallasch verstärkt auf Dienstleistungen rund um den Aufzug, sprich Service, Wartung und Instandhaltung. Bis zu 20 Feldtechniker sind dazu täglich im Einsatz und kümmern sich um rund 2.000 laufende Wartungs- und Serviceaufträge. „Um dieses Pensum effektiv im Sinne unserer wachsenden Kundschaft zu bewältigen, müssen täglich wiederkehrende Prozesse möglichst digital ablaufen“, weiß Ulrich Klinger, Leiter der Niederlassung Rhein/Neckar und Leiter der Organisationsentwicklung bei der Hallasch Aufzüge e.K. „Nur wenn Daten digital vorliegen, lassen sich betriebliche Abläufe auch automatisieren.“

#### SEIT VIELEN JAHREN ESOFFICE-ANWENDER

Digitalisierung steht deshalb ganz oben auf der Agenda der badischen Aufzugsbauer. Seit gut 15 Jahren werden sie bei ihrer täglichen Arbeit von esoffice unterstützt, einer ERP-Branchensoftware speziell für Errichterbetriebe, die unter anderem tiefe Funktionalitäten im Bereich Auftragssteuerung und Kundenmanagement besitzt. Allerdings nutzten sie bei Hallasch lange Zeit nur einen relativ kleinen Teil der Software, nämlich lediglich den Service und die Vertragsverwaltung. Der große Rest wurde manuell, mit Stift und Papier oder über vorgelagerte Programme wie MS-Office gelöst. „Der manuelle Aufwand

war aus heutiger Sicht enorm und hat bei uns große Ressourcen gebunden“, erinnert sich Ulrich Klinger, dem 2013 die organisatorische Entwicklung des stark wachsenden Unternehmens übertragen wurde. „Wir wollten digitaler werden, denn zu viel geschah noch auf Papier, das bei uns von A nach B getragen wurde. Deshalb fehlte es an bereichsübergreifender Transparenz und es kam auch häufig zu Übertragungsfehlern – von den jährlich anfallenden Papier- und Druckkosten ganz zu schweigen“.

#### EINE SOFTWARE FÜR ALLE PROZESSE

2014 entschieden sich die Geschäftsleitung und das Team um Ulrich Klinger schließlich, die gesamte Verwaltung mithilfe von EDV zu modernisieren. Dazu sollten nach und nach sämtliche betriebswirtschaftlichen Bereiche in die ERP-Software esoffice überführt werden. „Als wir unsere zweite Filiale in Sandhausen eröffneten, legten wir fest, dass wir das gesamte Unternehmen ab sofort komplett aus esoffice heraus verwalten wollen.“ Betroffen waren Prozesse aus der internen Verwaltung, der Materialbestellung, dem Lager und dem Service. Diese waren in esoffice bereits angelegt. Mit Unterstützung des langjährigen Softwarepartners es2000 gelang es dann, die eigenen Abläufe diesbezüglich zu erweitern und in die Software zu verlagern. „Stand heute decken wir 95 Prozent unserer täglichen Prozesse mit esoffice ab. Manche Mitarbeiter haben ihr Word-Programm seit Jahren nicht mehr geöffnet, weil wir sogar unsere Korrespondenz in esoffice schreiben.“

#### LETZTE ETAPPE: PAPIERLOSE BÜROS

Die letzte Etappe auf dem Weg zur Digitalisierung war schließlich die Büros komplett papierlos zu machen. Dafür musste aber zuerst der Außendienst von der täglichen Papierlast befreit werden. Bis zu 20 Feldtechniker wurden monatlich mit ca. 1500 Wartungsaufträgen und rund 500 Serviceaufträgen in Papierform versorgt. Die Mitarbeiter führten handgeschriebene Berichtsböcke mit sich, Aufträge wurden via Telefon oder SMS vergeben. Diese mussten dann handschriftlich vom Techniker vor Ort erfasst und vom Kunden gegengezeichnet werden. Auch für Reparaturaufträge waren entsprechende Papiere im Umlauf.

## „WIR DECKEN 95 % UNSERER TÄGLICHEN PROZESSE MIT DEN ES2000-LÖSUNGEN AB UND SPAREN SO JEDE MENGE ZEIT UND KOSTEN.“

Der logistische Aufwand die Aufträge zu drucken, zu kommissionieren, und flexibel zuzuteilen, sowie nach der Bearbeitung die Aufträge zu sammeln und in esoffice rückzumelden (inkl. Dokumentenscan) band einen nicht unerheblichen Teil der Backoffice-Arbeitszeit. Es galt also, die papierlastigen Prozesse des Außendienstes wie bspw. die Erfassung der Service- und Wartungsaufträge, der Arbeitszeiten und Materialverbräuche nahtlos in die digitale Prozesskette der internen Verwaltung zu integrieren.

„Wir hatten deshalb die Idee, dem Außendienst eine mobile Tablet-Lösung an die Hand zu geben, welche die extern aufgenommenen Daten direkt an unsere Branchenlösung übermittelt“, erklärt Ulrich Klinger. „Damit reduzieren wir den bürokratischen Aufwand auf beiden Seiten. Wir sind in der Bearbeitung deutlich schneller, es gibt keine Übertragungsfehler mehr und Rechnungen gehen am Ende des Prozesses via E-Mail automatisiert an unsere Kunden.“

#### DEN AUSSENDIENST MOBIL MACHEN

2018 führte Hallasch esmobile ein, eine flexible Außendienstlösung von es2000. Im Vorfeld wurde mit es2000 der komplette Projektverlauf erörtert. „Die Zusammenarbeit war sehr eng und überaus fruchtbar, gerade in Bezug auf die branchenindividuellen Prozesse“, lobt Ulrich Klinger. „Da ich aus der Branche komme, konnte ich schnell abstrahieren, was wir brauchen und wie wir das letzten Endes in der Lösung abgebildet haben wollen.“ Dazu lieferte Ulrich Klinger den Experten von es2000 eine genaue Prozessbeschreibung. Die Frage war, inwieweit man die Lösung an die etablierten Abläufe anpasst oder ob man die bereits vorgefertigten Prozesse aus der Software übernehmen kann. Hier zeigte sich die tiefe Branchenkenntnis des Lösungsanbieters. „Wir haben etwa 90 Prozent der Prozesse, die bei uns Aufzugsbauern üblich sind, direkt in esmobile vorgefunden, sodass wir diese 1:1 übertragen konnten. Einen kleinen Teil

haben wir dann selbst „nachgestrickt“ – oder individuell programmieren lassen.“

Die größte Herausforderung war lediglich die Reportanpassung. Es mussten einige neue Reports im System hinterlegt und Arbeitsberichte entsprechend angepasst werden. Diese wurden dann zudem mit dem E-Mail-Programm von Hallasch verbunden, sodass diese automatisiert versendet werden können. Zum Teil wurden auch zusätzliche Datenfelder generiert, damit die Datenbanken in esoffice mit dem mobilen Web-Client übereinstimmen.

#### VOM TABLET DIREKT INS SYSTEM

Im Außendienst läuft esmobile jetzt auf iPads. Nach dem Log-In sehen die Techniker ihre Arbeitswoche sowie die offenen Aufträge pro Tag. Der Startseite können sie alle wichtigen Details entnehmen wie bspw. Auftragsnummer und -status, Termin, Kundenname oder auch die



Bild: Hallasch Aufzüge e.K

Neue Firmenniederlassung in Bühl: Zur Steuerung betriebswirtschaftlicher Prozesse nutzt Hallasch seit vielen Jahren die ERP-Branchensoftware esoffice. Mit esmobile wurde zudem jüngst eine mobile Außendienstlösung eingeführt.

Kundenmeldung. Arbeitsberichte erstellt die Lösung automatisch, indem die Techniker vor Ort die Zeiterfassung über einen Zeitstempel auslösen. Die Wartungsaufträge selbst werden in esoffice schon im Vormonat generiert und dann auf die Tablets gespiegelt. Dasselbe gilt auch für Serviceaufträge, Störungen und Reparaturen. „Wir haben derzeit täglich 18 Tablets im Einsatz“, erläutert Ulrich Klinger. „Unterwegs nutzen wir kein Papier mehr, alles läuft digital. Die Aufträge gehen von esoffice auf die Tablets und werden zusätzlich parallel als SMS auf die Smartphones gespiegelt – diese haben die Mitarbeiter immer zur Hand, und so können wir beispielsweise im Fall einer Reparatur schnell reagieren.“

Auch setzt Hallasch einen Notdienst ein, der außerhalb der regulären Öffnungszeiten im Einsatz ist. Dieser muss seine Aufträge natürlich selbst erfassen. Bei einem Notruf bearbeitet der Techniker den Störfall selbst auf dem Tablet innerhalb der dafür vorgesehenen Maske. Auf diese Weise kann er die Arbeit, die normalerweise vom Büro aus bewältigt werden muss, direkt vor Ort erledigen.

## MEHR TRANSPARENZ UND SCHNELLERE ABLÄUFE

Ist ein Auftrag erledigt, unterschreibt der Kunde zur Bestätigung direkt auf dem Tablet, damit ist der Arbeitsnachweis erfüllt und geht automatisch an die Mailadresse des Kunden. Die Transparenz habe sich dadurch deutlich erhöht, was sich letztlich auf alle Mitarbeiter im Außendienst positiv auswirkt. „Die anfängliche Skepsis hat sich schnell gelegt“ bestätigt Ulrich Klinger. „Binnen weniger Monate haben sich die Kollegen so an das neue Verfahren gewöhnt, dass niemand mehr zurück zum Papier will. esmobile hat den gesamten Prozess für alle Beteiligten einfacher und schneller gemacht. Es passieren kaum noch Fehler, man braucht kein Papier mehr mitschleppen, keine Listen mehr erstellen und hat alles direkt im System.“

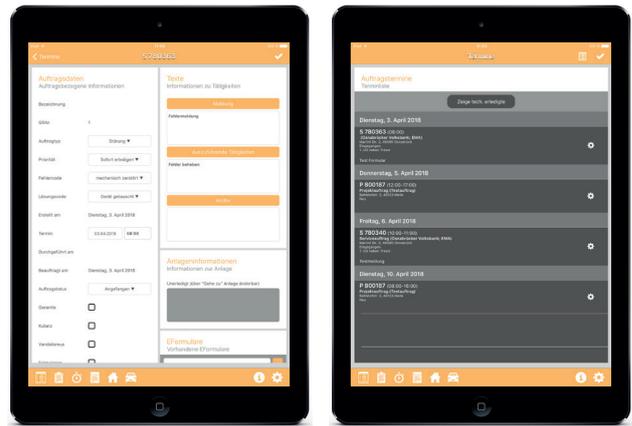


Bild: es2000

Wichtige Informationen direkt auf Tablet und Smartphone: Zusammen mit den Experten von es2000 gelang es Hallasch eine mobile Lösung für den Außendienst einzuführen.

## GROSSE ZEIT- UND KOSTENEINSPARUNGEN

Alles Weitere wird im direkten Dialog mit es2000 geklärt. Ulrich Klinger lässt sich dazu von seinen Kollegen regelmäßig Bericht erstatten, inwieweit die Software die tägliche Arbeit unterstützt. Anpassungen werden entweder selbst vorgenommen oder mit es2000 abgestimmt. „Auch hier profitieren wir von einer effektiven Zusammenarbeit – etwa 80 Prozent meiner Vorschläge sind schon in neue Releases übernommen worden.“

Die Kosten- und Zeiteinsparungen würden sich zudem schon nach einem Jahr deutlich bemerkbar machen. „Ohne esmobile hätten wir mindestens eine Person zusätzlich für die Verwaltung einstellen müssen“, gibt Ulrich Klinger zu denken. „Generell entlastet uns die Lösung von den sich ständig wiederholenden Standardaufgaben und setzt Energie für die wirklich wichtigen Dinge frei. Was Druck- und Papierkosten angeht, sparen wir sicher 10.000 Euro im Jahr.“