

Vom Kunden direkt ins System



Starnberger Hersteller von Alarm- und Sicherheitstechnik setzt im Außendienst auf mobile Branchenlösung



Digitalisierung und Mobilität sind untrennbar miteinander verbunden: Gerade im Bereich Service, Wartung und Instandhaltung gewinnt der Einsatz von mobilen Endgeräten immer mehr an Bedeutung. So auch beim Alarm- und Sicherheitstechnik-Errichter Kittel aus Starnberg. Das Familienunternehmen steuert seit 1994 sämtliche Prozesse über die Branchensoftware es2000. Um die in den letzten Jahren stark gestiegene Auftragslage effektiv zu bewältigen, wurde außerdem esweb eingeführt – eine mobile Lösung, die den Außendienst mit nützlichen Informationen versorgt und bei der Erfassung von Servicedaten unterstützt.

Die Deutschen reagieren besorgt auf die starke Zunahme von Wohnungs-

einbrüchen: 2015 wurden so viele Einbrüche registriert wie seit den 90-er Jahren nicht mehr. Immer mehr Menschen investieren deshalb verstärkt in Alarmanlagen und Sicherheitstechnik. Auch die Firma Kittel Alarm- und Sicherheitstechnik aus Starnberg muss schauen, wie sie der starken Nachfrage begegnet. Das Familienunternehmen wurde 1991 gegründet, derzeit sorgen sich rund 25 Mitarbeiter um die Sicherheit von Privathäusern und Unternehmen im südbayerischen Raum. „Wir bieten nicht nur ein hochmodernes Sortiment an Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen, Hausmeldeanlagen, Videoüberwachung, Freigeländesicherung etc., sondern auch den optimalen Rundum-Service in Sachen Beratung, Installation und Wartung“, erklärt Geschäftsführer Matthias Kit-

tel, der seit 2016 die operativen Geschäfte des Unternehmens leitet. „Um den Ansprüchen einer wachsenden Kundschaft auch morgen noch gerecht zu werden, sind wir stets bestrebt, unsere internen und externen Prozesse grundsätzlich zu optimieren.“

■ Mehr Zeit für die wichtigen Dinge

Ein Credo, das schon Matthias Kittels Vater, Firmengründer Manfred Kittel, beherzigte. 1994 implementierte er bei dem noch jungen Unternehmen mit es2000 eine Software speziell für Errichterbetriebe. Die Lösung wird auf Basis der spezifischen Branchenanforderungen entwickelt und bildet viele branchentypische Prozesse ab. Sie besitzt unter anderem tiefe Funktionalitäten im Bereich Auftragssteuerung und Kundenmanagement. „Die Software

» war damals ganz neu am Markt und lief noch auf DOS-Ebene“, erinnert sich Matthias Kittel.

Heute – 24 Jahre und zahlreiche Updates später – steuert die Lösung sämtliche Prozesse von der Akquise bis hin zum Störungs- und Wartungsmanagement. Mit rund 30 Prozent Marktanteil gehört Hersteller es2000 inzwischen zu den führenden Anbietern der Branche. „Unser Wachstum wäre ohne die Unterstützung der Software gar nicht möglich gewesen – es2000 hat es während der ganzen Zeit immer wieder verstanden, über die komplette Bandbreite unserer Firmenorganisation Lösungen anzubieten.“

Über die frühe Entscheidung seines Vaters betriebliche Abläufe in einer Branchensoftware abzubilden, sei er deshalb sehr dankbar. „Der Markt ist die ganze Zeit im Wandel, deshalb können wir froh sein, dass sich mein Vater schon damals um eine gesunde Basis gekümmert hat. Heute steuern wir unser gesamtes Tagesgeschäft durchgängig mit einer einzigen Software – da bleibt mehr Zeit, sich um die Kunden und den weiteren Aufbau zu kümmern.“

„Heute steuern wir unser gesamtes Tagesgeschäft durchgängig mit einer einzigen Software.“

■ Alle Branchenprozesse integriert

Zum Tagesgeschäft des Errichters gehört seit jeher die Entwicklung professioneller Sicherheitskonzepte, dazu zählt auch der Aufbau, die Installation und Wartung der entsprechenden Hardware direkt beim Kunden vor Ort. Da neben dem Neukundengeschäft außerdem langfristige Wartungsverträge bestehen, sorgt sich eine Abteilung ausschließlich um die Bestandskunden. Bis zu fünf Außentermine nehmen die Servicetechniker und Monteure jeden Tag wahr. Um die Auftragsannahme und -terminierung kümmern sich die Mitarbeiterinnen in den Büros. Auch sie werden von Anfang an durch es2000 unterstützt: Ein integrierter Helpdesk zeigt alle wichtigen Informationen zu Kunden und Anlagen und hilft Serviceaufträge durchgängig und zeitgerecht abzuwickeln.



Matthias Kittel, Geschäftsführer Kittel Alarm und Sicherheitstechnik,

■ Ideale Schnittstelle zum Außendienst

Als der Anbieter es2000 dann eine webbasierte Mobilitätslösung speziell für den Bereich Service und Instandhaltung entwickelte, stieß diese sofort auf Interesse bei Kittel. „Da waren wir natürlich gleich dran interessiert, weil wir uns davon eine direkte Schnittstelle zu unseren Servicetechnikern im Einsatz versprochen“, erinnert sich der Geschäftsführer. Bis dato wurden nämlich sämtliche Wartungs- und Reparaturberichte auf Papier gedruckt. Dazu mussten die Techniker Arbeitszeiten, Materialverbrauch etc. von Hand festhalten, den Arbeitsbericht vom Kunden nach getaner Arbeit unterschreiben lassen und den Zettel im Büro abliefern. „Die Kolleginnen tippten die ganzen Berichte dann ab und brachten sie so ins System, was natürlich ein enormer Arbeitsaufwand ist, zumal es mit mehreren Technikern und handgeschriebenenzetteln schnell chaotisch werden kann.“ Typische Probleme waren z.B., dass Wartungsberichte verloren gingen, unleserlich ausgefüllt waren oder nicht zeitgerecht abgegeben wurden. „Wir wollten weg vom Papier und gleichzeitig den für uns so wichtigen Bereich Außendienst nahtlos in unsere digitale Prozesskette integrieren, deshalb waren wir auch hier einer der ersten, die sich für esweb entschieden“ erklärt Matthias Kittel.

■ Fehlerfrei und zeitsparend ins System

Mit esweb bietet Hersteller es2000 seinen Anwendern eine mobile Oberfläche für Smartphone und Tablet-Devices. Bei

den Außendienstmitarbeitern der Firma Kittel läuft die Software aktuell auf iPads. Nach dem Log-In sehen die Techniker die Arbeitswoche sowie die offenen Aufträge für jeden Tag. Die Startseite zeigt alle wichtigen Details wie Auftragsnummer und -status, Termin, Kundenname, Anlagenort, Materialbestand oder auch die Kundenmeldung. Der Auftragsstatus kann direkt in der Liste geändert werden. Arbeitsberichte erstellt die Lösung automatisch, indem Techniker vor Ort die Zeiterfassung über einen Zeitstempel auslösen. „Das Ganze ist sehr benutzerfreundlich aufbereitet und wir haben dadurch deutlich an Flexibilität gewonnen“, konstatiert Matthias Kittel. „Wir sind schneller in der Dokumentation und natürlich auch fehlerfreier.“ Auch müsse man jetzt weniger Telefonate führen, da die Techniker von außen auf die Kundeninformationen zugreifen können. Für den Innendienst ergeben sich außerdem viele Vorteile. „Wir können Terminänderungen nahtlos weiterleiten, Informationen zu den Anlagen spontan anpassen und flexibel entscheiden, wer wo hinfährt – das sind schon große Erleichterungen, die mit Papier so nicht möglich wären.“

■ Transparenz auf allen Ebenen

Mittlerweile gibt Matthias Kittel schon seinen Azubis im dritten Lehrjahr ein iPad mit auf den Weg. Damit auch der Innendienst stets über die Aktivitäten der Techniker informiert ist, ist der Arbeitsschritt jederzeit transparent im es-office sichtbar. „So wissen wir immer, bei welchem Kunden sich unser Mitarbeiter gerade aufhält und ob er einen Auftrag im festgesetzten Zeitrahmen erfüllen kann“, erklärt Matthias Kittel zufrieden. Ist ein Auftrag ordnungsgemäß erledigt, kann der Kunde zur Bestätigung direkt auf dem Tablet unterschreiben, damit ist der Arbeitsnachweis erfüllt und geht automatisch als Durchschlag an die Mailadresse des Kunden.

Die Transparenz habe sich dadurch deutlich erhöht, was sich letztlich auf die Mitarbeiter im Außendienst positiv auswirkt. „Die Kollegen können von unterwegs Arbeitszeiten flexibel eintragen, schauen, wann und wo sie wie lange gearbeitet haben und auch von zuhause ihren Kalender öffnen, um beispielsweise Urlaubsanträge zu buchen.“

www.es2000.de