

# Mobile Außendienstanbindung: In fünf Tagen zur fertigen Service-App



Betreute Einführung: Mit dem richtigen Softwarepartner lassen sich komplexe Prozesse schnell digitalisieren – auch im Außendienst.



*Gerade im Bereich Service und Instandhaltung gewinnt der Einsatz von mobilen Geräten immer mehr an Bedeutung. Dass dieser Sektor nach wie vor sehr viel Raum für Kosteneinsparungen und Prozessoptimierungen bietet, weiß auch die Errichterbranche. Dennoch schrecken viele Unternehmen noch immer vor dem Aufwand zurück, eine mobile Branchenlösung einzuführen. Dass hingegen schon in wenigen Tagen viel erreicht werden kann, dafür ist die Reif GmbH ein gutes Beispiel: Das Sicherheitsunternehmen aus Heroldstatt benötigte zusammen mit dem Lösungsanbieter es2000 lediglich fünf Beratungstage, um seinem Außendienst eine maßgeschneiderte mobile Lösung an die Hand zu geben.*

Das Heroldstätter Unternehmen Reif GmbH hat sich in den letzten 20 Jahren zu einem anerkannten Errichter im Bereich Sicherheits- und Brandmeldetechnik entwickelt. Geboten wird ein breites Portfolio individueller Sicherheitslösungen – von der klas-

sischen Einbruchmeldeanlage bis hin zu hochmodernen biometrischen Erkennungsverfahren. Aktuell arbeiten rund 40 Beschäftigte für Reif – davon rund zwei Drittel im Außendienst. „Wir sind ein Allrounddienstleister – von der Planung über die Inbetriebnahme, bis hin zur anschließenden Wartung und Instandhaltung übernehmen wir alles für unsere Kunden“, bestätigt Marcel Linder, Informationstechnikermeister und esoffice-Administrator bei der Reif GmbH.

## ■ Digitalisierung als Wachstumstreiber

Reif will weiter wachsen und bildet dazu auch selbst aus. Allerdings ist auch die Errichterbranche vom derzeitigen Fachkräftemangel betroffen, weshalb sich die Personalsuche mitunter etwas schwierig gestaltet. Um dennoch wettbewerbsfähig zu bleiben und weiter expandieren zu können, setzt das Handwerksunternehmen auf Digitalisierung. „Wir wollen alles digital haben und sehen darin auch generell die Zukunft des Handwerks“, erläutert

Andreas Kopp, Prokurist bei der Reif GmbH. Ob interne Verwaltung, Materialbestellung, Lager oder Service – alle zeitraubenden Prozesse sollen nach und nach digitalisiert werden. „Es geht um kurze Wege, rasche Bearbeitungszeiten und bereichsübergreifende Transparenz – vom ersten Kundengespräch, über die Auftragserfassung und Koordination der Techniker im Außendienst bis hin zur Rechnung und Dokumentation soll alles möglichst digital ablaufen“, betont der Prokurist. „Unser Ziel ist das papierlose Büro“.

Dass die Sicherheitsexperten hierbei auf einem guten Weg sind, wurde ihnen jüngst auch von unabhängiger Seite bestätigt: Bei dem von der „Wirtschaftswoche“ initiierten „Digital Champion Award“ belegte die Reif GmbH den ersten Platz in der Kategorie „Digitale Prozesse und Transformation“.

## ■ Weniger Bürokratie im Außendienst

Die Idee war deshalb eine mobile Tablet-Lösung einzuführen, die direkt mit der



Digitalisierungschampion Reif GmbH: Bei dem von der „Wirtschaftswoche“ initiierten „Digital Champion Award“ belegte die Reif GmbH jüngst einen ersten Platz in der Kategorie „Digitale Prozesse und Transformation“.

zentralen Branchenlösung kommuniziert. „Unsere Außendienstmitarbeiter haben dadurch weniger Bürokratie und können sich mehr auf ihr Kerngeschäft konzentrieren“, bringt es der Informationstechnikermeister Marcel Linder auf den Punkt. „Gleichzeitig ermöglichen wir unserer internen Verwaltung eine schnellere Rechnungsstellung und weniger Fehler in der Bearbeitung.“

### ■ Prozesse festlegen, Daten verfügbar machen

Seit 2003 steuert Reif sämtliche betriebswirtschaftlichen Prozesse über esoffice – eine ERP-Branchensoftware speziell für Errichterbetriebe, die unter anderem tiefe Funktionalitäten im Bereich Auftragssteuerung und Kundenmanagement besitzt. Jetzt galt es den Außendienst mittels einer mobilen Lösung daran anzubinden. Zeit, Mitarbeiter und Ressourcen sind im Mittelstand bekanntlich begrenzt und fast jeder kennt eine Geschichte, wie sich ein schlecht geplantes IT-Projekt zu einer wahren Kostenfalle entwickeln kann. „Ein solches Projekt ressourcenschonend und nachhaltig aufzubauen, ist definitiv möglich – auch für kleinere, mittelständische Unternehmen wie wir es sind“, gibt Andreas Kopp Entwarnung. Wichtig sei allerdings, ein grundsätzliches Ziel vor Augen zu haben, das man über mehrere Schritte erreiche. Genauso relevant sei, auf Softwareseite den richtigen Partner zu haben. „Uns war von vornherein klar, dass wir die Experten von es2000 mit ins Boot holen“, so Andreas Kopp.

Und Marcel Linder ergänzt: „Wir haben über all die Jahre gute Erfahrungen gemacht – der Anbieter kennt die Prozesse unserer Branche genau und verfügt diesbezüglich über ein sehr gutes Beratungsportfolio. Als es hieß, dass sie mit esmobile eine flexible App für den Außendienst bereitstellen, kam für uns auch keine andere Lösung mehr in Frage.“

### ■ Kommunikation zahlt sich aus

Bei Reif entschied man sich deshalb für eine betreute Einführung, die insgesamt fünf Beratungstage umfasste. Im Vorfeld wurde mit es2000 der komplette Projektverlauf erörtert. „Wir haben ein Projektteam gegründet und diskutiert, welche Funktionen für unseren Außendienst sinnvoll wären. Der Systemberater von es2000 war dann einen Tag da, um das mit uns durchzusprechen“, erinnert sich Marcel Linder. Im gemeinsamen Dialog konkretisierte sich dann recht schnell, welche Abläufe wichtig sind und wie diese funktional umgesetzt werden können.

Das Team von es2000 erstellte dazu detaillierte Prozessskizzen, die genau markierten, welche Informationen die App liefern muss, wo die Daten dazu herkommen und welche Programmbeispiele im Hintergrund davon betroffen sind.

### ■ Welche Prozesse waren wichtig

Aufgabe an das Projektteam von Reif war allerdings, den Lagerprozess zu optimieren: Da man ja zukünftig kein

Papier mehr mit sich führte, mussten die „fahrenden Lager“ der Außendienstmitarbeiter allesamt digitalisiert werden, sprich das mitgeführte Material als Information auf die Tablets gebracht werden. Dazu pflegte man das Material mit eindeutiger Kennung als Artikelstammdaten ein. Die für den Auftrag entnommene Ware wird dann vor Ort per Fingertipp abgezeichnet und die Lagerentnahme direkt an die Branchensoftware rückgemeldet. „Die Betriebsabläufe daran anzupassen, hat gut funktioniert, da unsere Branchensoftware die dafür notwendige Flexibilität schon mitbringt und das Übrige im Dialog mit es2000 abgestimmt werden konnte“, lobt Andreas Kopp den Projektverlauf.

### ■ Erfolgreicher Projektabschluss nach fünf Beratungstagen

Auf diese Weise konnten sämtliche bei Reif existierenden Arbeitsaufträge (Neuinstallation, Service und Wartung) nach und nach digitalisiert werden. „Einen Monat später kamen die Experten von es2000 dann schon mit einer Lösung vorbei, die wir zuerst mit vier Technikern in einer Art Beta-Phase testeten“, erinnert sich Marcel Linder. In der zweitägigen betreuten Test-Phase wurden nochmals Stärken und Schwächen der Lösung diskutiert. Am Tag vier und fünf der betreuten Einführung erfolgten dann die letzten Optimierungen sowie die Schulung der übrigen Mitarbeiter. „Wir haben an jeden Servicetechniker ein Tablet ausgegeben und die Berater von es2000 waren die ganze Zeit präsent, um die restlichen Fragen zu beantworten und die allgemeinen Funktionsweisen zu erläutern – seitdem arbeiten wir durchgängig mobil im Außendienst.“ Und Andreas Kopp ergänzt: „Technisch lief die ganze Sache astrein durch und der Rest ergab sich im gemeinsamen Dialog. Wir profitieren seitdem von einer Mobilitätslösung, die sowohl unseren Außendienst entlastet als auch die Arbeit unserer internen Verwaltung massiv erleichtert. Die Investition in eine betreute Einführung hat sich somit absolut gelohnt“

[www.es2000.de](http://www.es2000.de)