www.sicherheit.info

PROTECTOR & WIK

SICHERHEITSTECHNIK & WIRTSCHAFTSSCHUTZ

SONDERDRUCK
aus 1-2/2019

Service-App für Errichter-Betriebe

Papierlos im Außendienst

Selbst komplexe Prozesse lassen sich mittlerweile schnell digitalisieren. Das weiß auch die Errichterbranche. Doch viele schrecken immer noch vor einer mobilen Lösung zurück.

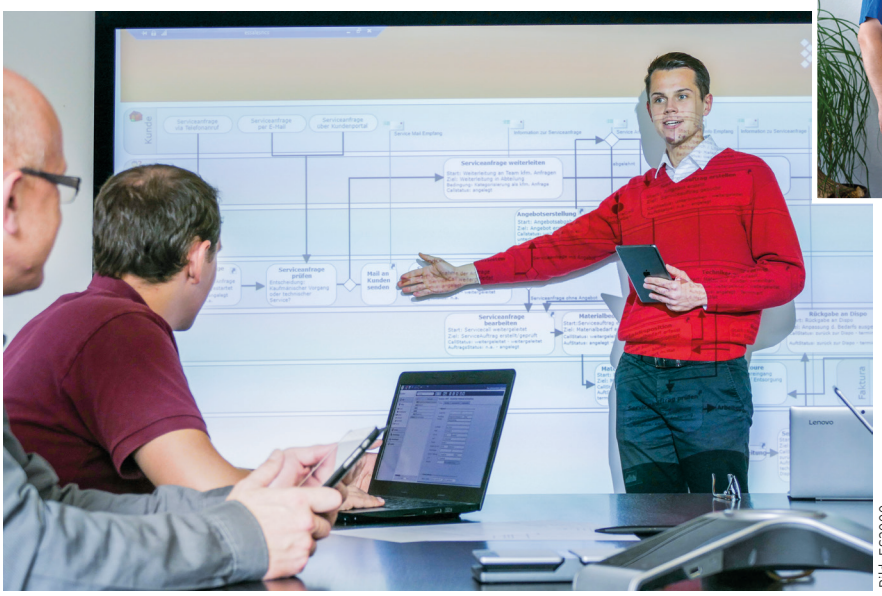


Bild: ES2000

Ob Verwaltung, Materialbestellung, Lager oder Service – zeitraubende Prozesse lassen sich mit digitalisierten Lösungen beschleunigen.

Dass die Skepsis unbegründet ist und 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. Als unabhängiges, mittelständisches Familienunternehmen blickt die Reif GmbH auf nunmehr 20 Jahre Firmengeschichte zurück. Damals gründete der ursprünglich auf Pyrotechnik spezialisierte Ingenieur Joachim Reif das Unternehmen mit lediglich zwei weiteren Mitarbeitern an seiner Seite. Seitdem ist viel geschehen: Im Laufe der Jahre hat sich das Heroldstätter Unternehmen zu einem anerkannten Errichter im Bereich Sicherheits- und Brandmeldetechnik entwickelt. Geboten wird ein breites Portfolio individueller Sicherheitslösungen – von der klassischen Einbruchmeldeanlage bis hin zu hochmodernen biometrischen Erkennungsverfahren. Aktuell arbeiten rund 40 Beschäftigte für Reif – davon rund zwei Drittel im Außendienst. „Wir sind auf unserem Gebiet 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 bei der Reif GmbH.

Digitalisierung als Wachstumstreiber

Die Heroldstätter wollen weiter wachsen und bilden 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. „Um auch bei wachsender Kundschaft ein steigendes Pensum im Tagesgeschäft effektiv bewältigen zu können, benötigen wir nahtlose, IT-gestützte Prozesse.“ Ob interne Verwaltung, Materialbestellung, Lager oder Service – alle zeitraubenden Prozesse sollen nach und nach digitalisiert werden. „Es geht um kurze Wege, rasche Bearbeitungszeiten und bereichs-übergreifende 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 prompt einen ersten Platz in der Kategorie „Digitale Prozesse und Transformation“.

Außendienstdaten mobil verfügbar machen

Voraus ging die Frage, wie man die drei großen Geschäftsfelder Projektarbeit, Service und Wartung am besten miteinander vereinen könne. Die Schwierigkeit bestand vor allem darin, die papierlastigen Prozesse des Außendienstes wie beispielsweise die Erfassung der Service-Aufträge, der Arbeitszeiten und Materialverbräuche in die digitale Prozesskette der internen Verwaltung zu integrieren. „Sämtliche Service-Rapporte wurden bei uns noch komplett auf Papier geschrieben“, erklärt Andreas Kopp und gibt ein Beispiel: „Bei zwanzig Technikern, die jeden Tag vier bis fünf Rapporte schreiben, hat man am Ende der Woche einen Stapel voll Papier, das händisch sortiert, den Aufträgen zugewiesen und einzeln abgebucht werden muss – das ist für alle Beteiligten ein enormer Aufwand, bei dem auch Fehler entstehen.“ Die Idee war deshalb, eine mobile Tablet-Lösung einzuführen, die direkt mit der 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.“

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. Nur, welche Daten sollten überhaupt mobil verfügbar gemacht werden? Wie sollten die Rapporte im Detail auf den Displays abgebildet und welche Bereiche und Programme mussten überhaupt zu einer funktionierenden Prozesskette zusammengefügt werden? Fragen über Fragen, die man letztlich nicht alleine klären wollte.

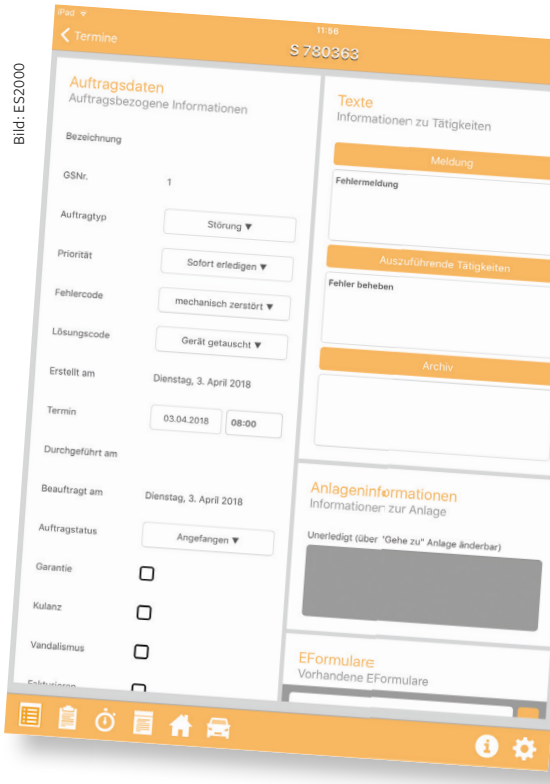
Zeit, Mitarbeiter und Ressourcen sind im Mittelstand bekanntlich begrenzt und fast jeder kennt eine Geschichte, wie sich ein schlecht geplantes IT-Projekt zu einer wahren Kostenfalle entwickeln kann. „Ein solches Projekt ressourcenschonend und nachhaltig aufzubauen, ist definitiv möglich – auch für kleinere, 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.

Kommunikation zahlt sich aus

Das Projekt sollte in jedem Fall schnell über die Bühne gehen und am Ende sollte eine funktionierende, sich selbst amortisierende Lösung stehen. 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.

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.

Bild: ES2000



Wichtige Informationen direkt auf Tablet und Smartphone: Zusammen mit den Experten von ES2000 gelang es der Reif GmbH innerhalb von nur fünf Beratungstagen eine mobile Lösung für den Außendienst einzuführen.

Fertige Service-App 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. An 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.“

es2000 Errichter Software GmbH,
www.es2000.de

Artikel als PDF für Abonnenten von Sicherheit.info Premium

www.sicherheit.info