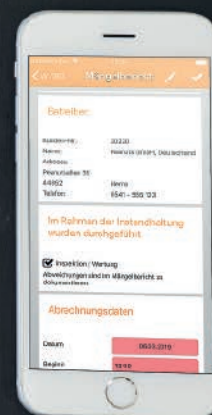




Hohes Pensum im Tagesgeschäft: Um Zeit zu sparen, werden Serviceaufträge flexibel über eine App auf mobilen Endgeräten abgewickelt



BRANCHENLÖSUNG

Errichter brauchen digitale Prozesse

Heinrich Brandmeldetechnik erreicht hohen Automatisierungsgrad im Tagesgeschäft mit den Lösungen von es2000

In vielen Errichterbetrieben herrscht trotz digitalem Wandel noch immer Papierkrieg. Das Problem liegt vor allem im Service, denn die digitale Prozesskette reicht oftmals nicht bis zum Kunden vor die Haustüre. So erfassen viele Techniker im Außendienst ihre Arbeitsberichte und Wartungsformulare mit Stift und Papier. Der Innendienst hat dann seine liebe Mühe damit, diese zu kommissionieren und die Informationen anschließend fehlerfrei in die Branchenlösung zu integrieren. Im Vorteil sind diejenigen, die stattdessen auf eine mobile Servicelösung setzen und die benötigten Formulare auf elektronischem Wege einfach selbst generieren.

Die Heinrich Brandmeldetechnik GmbH aus Maxhütte-Haidhof entwickelt seit 2012 maßgeschneiderte Sicherheitskonzepte für Privat- und Geschäftskunden aus der Region Oberpfalz (Bayern). Das Portfolio beinhaltet nicht nur hochmoderne Brandmeldeanlagen und Überwachungssysteme, sondern auch ein Rundum-Service in Sachen Beratung, Installation und Wartung.

Längst hat sich der Handwerksbetrieb einen guten Ruf in der Region erarbeitet. Die Auftragslage ist konstant hoch und fast täglich kommen neue Kunden hinzu. „Wir setzen auf eine hohe Servicequalität – die Philosophie ist, unsere wachsende Kundschaft voll und ganz zufrieden zu stellen“, so Geschäftsführer Alexander Heinrich. Dahinter stünden langjährige Erfahrung sowie professionell ausgebildete Fachkräfte. Aufgrund des anhaltenden Fachkräftemangels seien letztere jedoch nicht immer leicht zu finden. Ein hoher Automatisierungsgrad spiele deshalb eine ebenso wichtige Rolle, wenn man auf Dauer wettbewerbsfähig bleiben will. „Zeitintensive,

täglich wiederkehrende Routineaufgaben sollen bei uns möglichst automatisiert ablaufen“, betont Alexander Heinrich. Ganz wesentlich seien schnelle, durchgängige Prozesse, von der ersten Kundenanfrage, über die Angebotserstellung bis hin zur finalen Rechnung. „Aber auch im Servicegeschäft beim Kunden vor Ort setzen wir auf den Einsatz leistungsfähiger Software. Unsere Techniker können sich so verstärkt auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.“

Eine Software für alle Prozesse

Bezüglich Software habe man deshalb schon einiges ausprobiert. Aufgrund der vorhandenen Branchentiefe sei es aber häufig schwierig, geeignete Produkte zu finden. So manche Lösung habe in der Praxis einfach nicht funktioniert. „Unser erklärtes Ziel ist es, sämtliche betrieblichen Abläufe aus einer Software heraus zu steuern“, erklärt Alexander Heinrich. Gesucht hatte er deshalb eine Lösung, die optimal auf die branchenspezifischen Prozesse der Errichter zugeschnitten ist. „Wir haben uns dann daran orientiert, was unsere Mitbewerber einsetzen und auch welche Software viele BHE-Kollegen (Anm.: Bundesverband Sicherheitstechnik) nutzen.“

Seit 2016 setzt die Heinrich Brandmeldetechnik GmbH auf esoffice, eine Branchensoftware des Anbieters es2000 speziell für Errichterbetriebe. Die ERP-Lösung sorgt für durchgängige Prozesse im Tagesgeschäft und besitzt unter anderem tiefe Funktionalitäten im Bereich Auftragssteuerung und Kundenmanagement. „Wir haben im Vorfeld genau besprochen, in welchen Bereichen ein hoher Automatisierungsbedarf besteht.“ Als ganz wesentlich stellte sich das Service- und Wartungsgeschäft beim Kunden vor Ort heraus. „Um einen durchgängigen, elektronischen Workflow bis zum Kunden hin zu ermöglichen, haben wir mit esmobile zeitgleich eine mobile Tablet-Lösung für den Außendienst eingeführt.“

Mobile Tablet-Lösung für den Außendienst

Gerade einmal zwei Tage dauerte die Einführung der mobilen Außendienstlösung. „Wenn wir Fragen hatten, konnten wir uns an es2000 wenden – der Rest war Learning-by-Doing“, so Alexander Heinrich. An die neuen Prozesse habe man sich dann aber erst einmal gewöhnen müssen. „Sicher war es für uns alle eine Umstellung, die hat uns aber nicht geschadet. Im Gegenteil, heute will keiner mehr zurück zum Papier.“

Denn die Vorteile im Tagesgeschäft seien sofort spürbar gewesen. Jeder Servicetechniker erfasst heute seine täglichen Berichte, Arbeitszeiten und Materialverbräuche über ein eigenes Tablet. Das spart nicht nur Zeit und Papier, sondern die Serviceaufträge gelan-

gen nun unmittelbar ins System, d.h. auch die Rechnungsstellung erfolgt deutlich zeitnaher. „Früher mussten die Berichte noch von Hand geschrieben, anschließend gescannt und in den jeweiligen Ordnern abgelegt werden“, erinnert sich Alexander Heinrich. „Heute werden die Dokumente einfach hochgeladen und landen automatisch in den dafür vorgesehenen Ordnern.“ Der Innendienst erfährt auf diese Weise sofort, wenn ein Techniker seinen Auftrag erledigt hat, und kann direkt mit der Rechnungsstellung beginnen. „Das hat natürlich nicht nur unsere, sondern auch die Transparenz gegenüber dem Kunden gesteigert.“

Nächste Herausforderung: Wartungsformulare

Nachdem die Arbeitsberichte vollständig in die digitale Prozesskette integriert waren, sollte dasselbe mit den Wartungsprotokollen erfolgen. Es gibt genau festgelegte Normen und Richtlinien für den Aufbau und die Wartung von Brandmeldeanlagen. Jegliche Maßnahme, die beim Kunden vor Ort durchgeführt wird,



Alexander Heinrich, Geschäftsführer bei der Heinrich Brandmeldetechnik GmbH: „Unser erklärtes Ziel ist es, sämtliche betrieblichen Abläufe aus einer Software heraus zu steuern. Über das Modul E-Formulare generieren wir digitale Wartungsformulare für den Außendienst.“

muss genau protokolliert werden. Die Wartungsformulare werden dann unterschrieben an den Kunden ausgehändigt. „Wir haben hierfür eine Zeit lang ausfüllbare PDF-Formulare verwendet, das war uns aber auf Dauer zu umständlich“, so Geschäftsführer Alexander Heinrich. „Gerade in diesem für uns so wichtigen Bereich wollten wir einen durchgängig steuerbaren Workflow und nicht vom einen Programm ins nächste springen müssen.“

Formulare an die eigenen Anforderungen anpassen

Anfang 2018 führte die Heinrich Brandmelde-technik GmbH deshalb zusätzlich das Modul e-Formulare von es2000 ein. Die Lösung dient zur Erstellung von digitalen Protokollen und sonstigen Formularen, die direkt über die App auf mobilen Geräten ausgefüllt werden können. Um Formulare selbstständig zu editieren, beinhaltet die Anwendung einen „Formular-Builder“ sowie einen integrierten „Reportdesigner“. Der „Formular-Builder“ enthält eine Gestaltungsoberfläche mit einem leeren Formular, auf das sich per Drag-and-Drop Elemente beliebig hinzufügen oder entfernen lassen. Auch verfügt das Modul standardmäßig über eine Liste bereits erstellter Vorlagen für Service-, Inspektions- und Projektaufträge.

Die einzelnen Felder auf dem Formular, die dann einmal im „Formular-Builder“ definiert worden sind, werden anschließend in den Reportdesigner übernommen. Dort gestaltet man den Ausdruck des Formulars. Sowohl die Formularvorlagen als auch die fertigen Reports lassen sich als Dateien im- oder exportieren. Falls weitere Optimierungen benötigt werden, können die exportierten Dateien auf diese Weise komfortabel an die Experten von es2000 weitergeleitet werden. „Wir haben eines der Standardformulare ausgewählt und anschließend an unsere spezifischen Anforderungen angepasst“, erklärt Alexander Heinrich. Davor habe er mit den Technikern genau besprochen, welche Text- und Infelder eingefügt oder entfernt werden können.

Heute sind bei Heinrich drei unterschiedlich aufgebaute E-Formulare im Umlauf. Bei zwei weiteren werden aktuell noch Änderungen vorgenommen.

Den richtigen Partner an der Seite

Für es2000 als Lösungspartner würde sich Alexander Heinrich jederzeit wieder entscheiden. „Man spürt einfach, dass es sich bei den Lösungen um echte Branchenprodukte handelt. Wir diskutieren auf Augenhöhe und haben auch schon einige Verbesserungsvorschläge eingereicht. Diese werden auch sehr zeitnah umgesetzt – das hilft schon, wenn einem jemand zuhört.“

Den eingeschlagenen Weg der Digitalisierung will Heinrich Brandtechnik konsequent weitergehen. „Wir planen, unsere Prozesse konsequent zu automatisieren, und eruiieren genau, wo noch Optimierungsbedarf besteht. Und falls erforderlich, ist es2000 als verlässlicher Partner natürlich mit an Bord.“ ■

Kontakt

es2000 Errichter Software GmbH
Osnabrück
Tel.: +49 5 41 40 42 0
info@es2000.de
www.es2000.de

Modul E-Formulare von es2000: Die Lösung dient zur Erstellung von digitalen Protokollen und Formularen, die dann über mobile Endgeräte ausgefüllt werden können