

Volle Transparenz im Außendienst



Mittels mobiler Branchenlösung sorgt die Baden-Badener maier solution für eine hohe Effizienz im Tagesgeschäft.

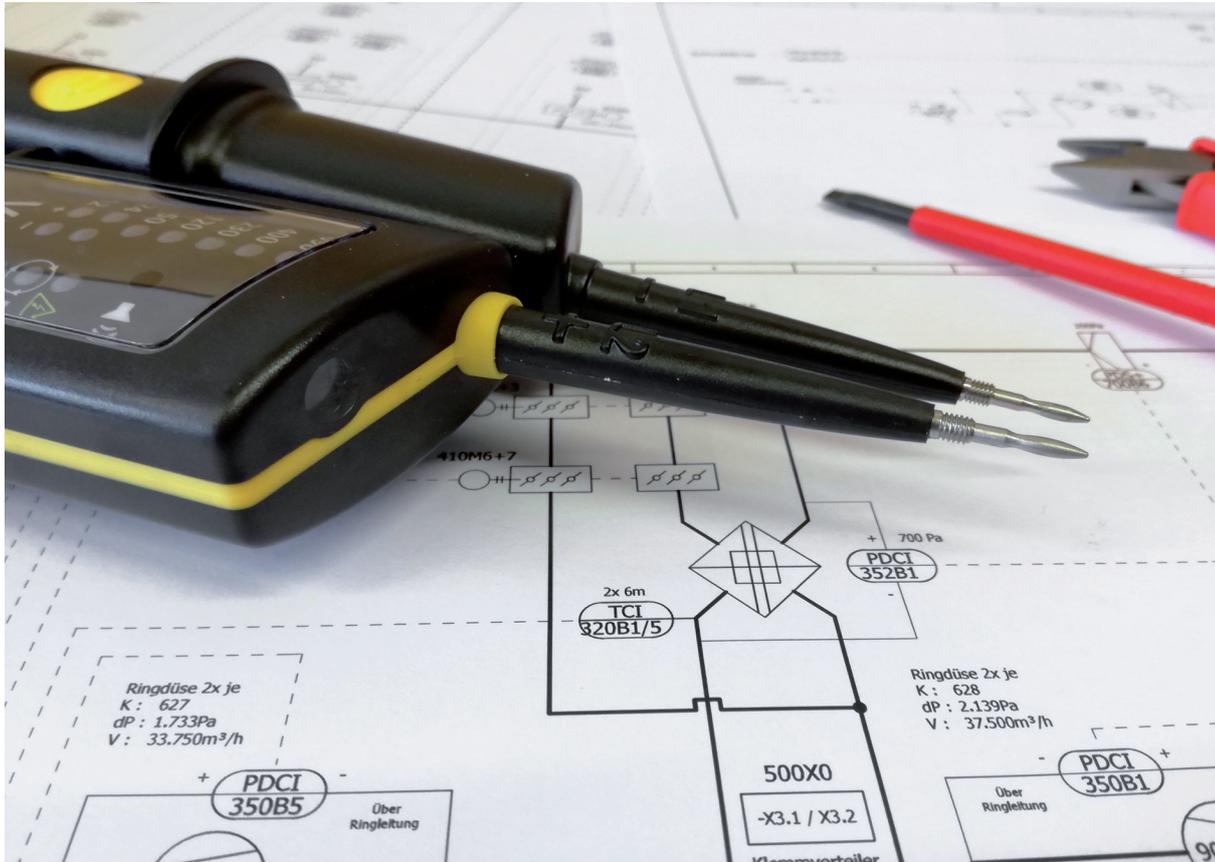


Foto: Pixabay

es2000-Anwender seit 1996: Als langjährig erfahrener Experte im Bereich Elektro- und Sicherheitstechnik begleitet die Baden-Badener maier solution seine Kunden von der Planung über die Inbetriebnahme, bis hin zur anschließenden Wartung und Instandhaltung.

Digitalisierung und Wettbewerbsfähigkeit sind heute eng miteinander verbunden: Im Vorteil sind oft diejenigen, die über schnelle Prozesse und einen transparenten Datenfluss verfügen. Ein gutes Beispiel hierfür ist die maier solution GmbH & Co. KG aus Baden-Baden. Seit nunmehr 20 Jahren setzt der Profi für Elektro- und Sicherheitstechnik auf die Unternehmenssoftware von es2000. Jüngst wurde zudem eine mobile Lösung eingeführt, welche das Zusammenspiel zwischen interner Verwaltung und Außendienst effektiv erleichtert.

Als langjährig erfahrener Experte im Bereich Elektro- und Sicherheitstechnik begleitet die Baden-Badener maier solution seine Kunden von der Planung über die Inbetriebnahme, bis hin zur anschließenden Wartung und Instandhaltung. „Wir sind eigentlich jedes Jahr 10 bis 20 Prozent gewach-

sen, haben neue Kunden und Mitarbeiter gewonnen und auch unsere Geschäftsfelder sukzessive erweitert“, sagt Firmengründer und Geschäftsführer



Christoph Maier, Gründer und Geschäftsführer der maier solution GmbH & Co. KG

Fotos: maier solution

rer Christoph Maier und ergänzt: „Um erfolgreich wachsen zu können, setzen wir von Anfang an auf transparente, standardisierte Prozesse – sowohl in der Planung als auch in der Auftragsabwicklung und im Service.“ Die Unterstützung durch IT habe dabei eine

Die Digitalisierung der täglichen Abläufe war ein wichtiges Standbein unserer Wettbewerbsfähigkeit

wichtige Rolle gespielt. Seit der Gründung im Jahr 1996 nutzt maier solution die Unternehmenssoftware von es2000 speziell für Errichterbetriebe. „Die Digitalisierung der täglichen Abläufe war ein wichtiges Standbein unserer Wettbewerbsfähigkeit, deshalb haben wir – um den Außendienst effektiv zu unterstützen – vor kurzem auch die mobile Lösung von es2000 eingeführt.“



» ■ Mobile Lösung für Service und Wartung

Bei circa 1000 laufenden Wartungsverträgen und entsprechend vielen Anlagen müssen alle Informationen zwischen Service-Technikern und Innendienst ordnungsgemäß fließen: Kundendaten zum Auftrag, Art des Einsatzes, sprich Montage, Inbetriebnahme, Störeinsetz oder Wartung. Welche Anlagen sind vor Ort installiert, welche Teile wurden eingesetzt und wie viele Arbeitsstunden wurden benötigt? Aktuell sind rund zwei Drittel der Mitarbeiter bei maier solution im Außendienst tätig. „Das war in den letzten Jahren eine regelrechte Papierflut“, erinnert sich Christoph Maier. Die von den Technikern ausgefüllten Serviceberichte hatten die Verwaltung oft verspätet, fehlerhaft oder unleserlich erreicht. Dem ganzen Prozess fehlte die nötige Transparenz – sowohl für die beteiligten Mitarbeiter als auch für die Kunden. „Intern mussten die Arbeitsberichte dann nochmal sorgfältig geprüft und manuell ins System übertragen werden – diese Arbeit haben wir nun nicht mehr. Für den Bereich Service und Wartung nutzen wir jetzt esweb mit dem Frontend esmobile.“ Das heißt: Informationen der Servicetechniker bspw. zu benötigter Arbeitszeit und verwendetem Material gelangen nun nahtlos über ein mobiles Endgerät direkt ins System. „Der ganze Service- und Wartungsprozess läuft heute vollkommen papierlos – das ist schon großartig“, lobt Christoph Maier und präzisiert: „Sobald der Techniker die Wartung erledigt und den Serviceauftrag unterschrieben hat, werden die Informationen an esoffice rückgemeldet, sodass wir quasi täglich automatisiert Rechnungen versenden können.“

■ Prozesse nach und nach optimieren

In enger Zusammenarbeit mit maier solution optimierte Hersteller es2000 seine webbasierte Mobilitätslösung speziell für den Bereich Service und Instandhaltung. Bei den rund 60 Servicetechnikern läuft die Software aktuell auf iPhones. Sobald sich ein Mitarbeiter einloggt, erhält er alle offenen Aufträge und Termine für die Woche direkt aufs Display. Selbst heute werden noch Verbesserungen an der App vorgenommen. Das ist aber gut so, denn schließlich ergeben sich aus den neuen digitalen Möglichkeiten zahlreiche Prozessver-



Foto: Stock.com/fstop123

Zettelchaos adé – Mit der mobilen Techniker-Lösung von es2000 werden Berichte im Außendienst digital erfasst.

besserungen, an die vorher keiner zu denken wagte. Die digitale Version berücksichtigt darüber hinaus auch die verbands- und versicherungsrechtlichen Bestimmungen des BHE (Bundesverband Sicherheitstechnik e.V.) sowie des VdS (Schadenverhütung GmbH). Früher gab es dafür extra Checklisten, die der Servicetechniker mit sich führen musste. Da diese aber zum Zeitpunkt der Einführung von esweb noch nicht 1:1 auf die mobile Oberfläche übernommen werden konnten, fand man eine andere Lösung. „Uns kam die Idee, mit Arbeitsanweisungen zu arbeiten, was von den entsprechenden Institutionen (VDS u. BHE) dann auch abgesegnet wurde“, so Christoph Maier. Wird bspw. bei einem Kunden eine Brandmeldeanlage installiert, öffnet der Techniker per Smartphone ein Serviceprotokoll, das präzise auf die jeweiligen Arbeitsanweisungen verweist. Auf diese Weise ist gesichert, wie die Monteure vorzugehen haben und dass sie nach den entsprechenden Arbeitsanweisungen handeln. Der Kunde bestätigt dann am Ende mit seiner digitalen Unterschrift, dass alle Bestimmungen ordnungsgemäß eingehalten wurden. „Damit haben wir die Checklisten ideal ersetzt“, erklärt der

maier solution Geschäftsführer zufrieden, „und das Feedback der Kunden auf die neue digitale Vorgehensweise ist auch grundsätzlich positiv.“

■ Außendienst schätzt neue Transparenz

Aktuell werden über die mobile Lösung sowohl Service- als auch Wartungsberichte erfasst. Heißt: Arbeitsberichte gelangen papierlos ins System und können umgehend weiterverarbeitet werden. Zudem erhalten Kunden, sobald sie ihre Unterschrift unter den Bericht setzen, umgehend eine Kopie davon als automatisierte E-Mail. Das unterschriebene Dokument ist dann auch im Dokumenten-Management von esoffice hinterlegt und kann per Mausklick jederzeit abgerufen werden. Von den Technikern will heute keiner mehr zurück zum Papier. „Heute schreiben unsere Monteure schon gar nicht mehr, sondern sprechen ihre Anmerkungen über die Siri-Funktion direkt in das Smartphone – das funktioniert bestens und erspart uns eine Menge Arbeit.“

www.es2000.de