

Berliner Dienstleister für technische Gebäudeausrüstung (TGA) implementiert Field Service Management Software

Dienstleister, die technische Anlagen warten und instandhalten, sind darauf angewiesen, die Außendienstmitarbeiter bestmöglich zu organisieren und während ihrer Einsätze zu informieren. Herkömmliche Lösungen, wie Excel-Tabellen oder handgeschriebene Serviceberichte, sind sehr fehleranfällig, aufwändig und reflektieren die Änderungen nicht in Echtzeit. Ein Berliner Unternehmen für technische Dienstleistungen nutzt eine Field-Service-Management (FSM) Software für mehr Übersichtlichkeit und Transparenz der Serviceeinsätze. So ist nicht nur eine optimale Organisation möglich, sondern die gewonnene Effizienz schafft auch Wettbewerbsvorteile.

Die BSB Haustechnik GmbH aus Berlin hat sich darauf spezialisiert, Wartungen, Instandhaltungen und Inspektionen unter innovativen und preisbewussten Voraussetzungen durchzuführen. Seit mehr als vier Jahrzehnten betreut die Firma sowohl gewerblich genutzte Objekte der freien Wirtschaft als auch Gebäude der öffentlichen Hand, zum Beispiel Verwaltungsgebäude, Schulen, Universitäten, Labore, Kliniken sowie sonstige gewerbliche oder öffentliche Bauten. Die 23 Mitarbeiter übernehmen als externe Dienstleister die Wartung und Instandhaltung sowie die Betriebsführung von technischen Einrichtungen der Raumluft- und Klimatechnik sowie die Gewerke Heizung, Elektro und Sanitär.



Als der heutige Geschäftsführer und Inhaber Timo Janik vor sechs Jahren in das Unternehmen eingestiegen ist, wurden noch manuelle Excel-Listen für die Einsatzplanung der Techniker geführt. „Die Auswertungen waren auf diese Weise sehr schwierig, außerdem fehlte mir die Übersichtlichkeit“, erinnert sich Janik. Für ihn war klar, dass eine digitale Lösung notwendig ist, die nicht nur eine optimale Planung ermöglicht, sondern auch die Zeiterfassung der Mitarbeiter, Auftragsabwicklung sowie andere nützliche Funktionen.

Digitale Lösung für optimale Einsatzplanung

Bei einer Internetrecherche informierte sich Janik über verschiedene Anbieter von FSM-Software-Lösungen und stieß sehr schnell auf Mobile Function, Spezialist für die Digitalisierung von Serviceprozessen. Deren Standardlösung enthielt bereits 70 Prozent der Anforderungen, die Janik in einem Leistungskatalog formuliert hatte. Die restlichen Funktionen wurden individuell nach seinen Vorgaben und Wünschen passgenau eingerichtet.

Mit dem neuen Tool ist jetzt sowohl die interne Organisation der Aufträge als auch die Arbeit der Techniker im Außendienst viel effizienter und zeitsparender. Kurz nach der Implementierung haben die Nutzer zuerst nur die Auftragsübersicht eingesetzt. Die Disposition kann darüber zentral Aufträge im System erfassen, einplanen und deren Fortschritt überwachen. Die Servicetechniker sehen auf dem Tablet, welche Aufgaben beim Kunden anstehen und können direkt sämtliche Tätigkeiten digital dokumentieren.

Effizienzsteigerung in allen Bereichen

„Das hat alles sehr schnell und so reibungslos funktioniert, dass die Software ständig um neue Funktionen erweitert wird, die über eine digitale Einsatzplanung hinausgehen“, so Janik. Das geht so weit, dass über die Software jetzt Angebote erstellt werden, die bei einer Zusage in Aufträge umgewandelt werden können. Auch die Rechnungsstellung wickelt die Berliner Ingenieurgesellschaft darüber ab. Dank der neuen Übersichtlichkeit, haben alle Mitarbeiter Zugang zu den gleichen Informationen. Das hat zu einer Effizienzsteigerung in allen Bereichen geführt. Dies belegen auch die Dashboards mit den tagesaktuellen Geschäftszahlen, die ebenfalls in die Software integriert sind.



Materialbeschaffung und Verwaltung der Betriebsmittel in Software integriert

Nicht nur die Servicetechniker haben mehr Übersicht gewonnen und können organisierter vor Ort arbeiten, auch die Materialbeschaffung sowie die Verwaltung der Betriebsmittel haben sich verbessert. Das liegt zum einen daran, dass die Information über die Materialbestände in Echtzeit im System ersichtlich ist. So hat die Disposition bei der Planung der Einsätze Informationen darüber vorliegen, welche Materialien für den Einsatz vorhanden sind und welche bestellt werden müssen. Zum anderen hat Mobile Function auf Wunsch von B.S.B. auch die Betriebsmittelverwaltung des Unternehmens implementiert und mit ins System integriert. „Die Maschinen und Werkzeuge, die unsere Servicetechniker verwenden, sind mit einem QR-Code versehen und direkt jeder Person zugeordnet. Wenn diese an jemand anderen weitergegeben werden, kann das jetzt in der Software ganz einfach umgebucht werden. Seitdem geht nichts mehr verloren. Für uns ist es sehr positiv, dass ein Anbieter unsere Ideen so schnell und flexibel umsetzen kann. Wir haben auf unsere Wünsche und Vorschläge noch nie ein Nein gehört“, so Janik. „Das hat alles sehr schnell und so reibungslos funktioniert, dass die Software ständig um neue Funktionen erweitert wird, die über eine digitale Einsatzplanung hinausgehen“, so Janik.



Aktuellste Neuerung in der Lösung von B.S.B. ist das Modul für mobile Zeiterfassung, dass sich nahtlos in die FSM-Software einfügt. Der Außendienst stempelt seine Arbeitszeit per Tablet-App. Basierend auf den Zeiten berechnet das System automatisch die angefallenen Überstunden und das Stundenkonto. Auch die Urlaubs- und Abwesenheitsplanung ist über das Modul möglich. Urlaubsanträge, Krankmeldungen und sonstige Abwesenheiten werden digital vom Mitarbeiter per App erfasst und vom Vorgesetzten freigegeben. Genehmigte Abwesenheiten werden anschließend automatisch in die Einsatzplanung übernommen. Das nächste Projekt steht schon an: In die FSM-Software soll die interne Qualitätskontrolle für die ISO-Zertifizierung des Unternehmens integriert werden. „Nach dem Zufallsprinzip wird dann jeder 30. Auftrag ausgewählt und kann erst abgeschlossen werden, wenn ein Fragebogen ausgefüllt wird, der die ISO-Qualitätskontrolle abschließt“, so Janik.

Nach einer kurzen Schulung konnten alle Anwender die Software sofort bedienen. Die Vorteile im Gegensatz zur vorherigen Arbeitsweise waren sehr schnell ersichtlich. „Wir haben an Übersichtlichkeit und Transparenz gewonnen und arbeiten sehr effektiv. Die Zeitersparnis ist für alle nachvollziehbar“, resümiert Janik.



Fazit

Passgenaue digitale Lösungen sind ein Erfolgsfaktor für Unternehmen mit anspruchsvollen Serviceprozessen im Innen- und Außendienst. Auch die Berliner BSB Haustechnik GmbH hat Excel-Tabellen und papierbasierte Serviceberichte durch eine Field-Service-Management Software ersetzt. Dank digitaler Einsatzplanung und mobiler Rapportierung per App ist die Arbeit der Disposition und der Techniker jetzt viel effizienter. Außerdem wurden weitere Funktionen integriert, zum Beispiel mobile Zeiterfassung, Verwaltung der Betriebsmittel oder administrative Prozesse wie Rechnungstellung.

Veröffentlichte Berichte in den Medien

Übersichtlichkeit und Transparenz bei Serviceeinsätzen

Quelle: www.kka-online.info

Let's get together

Ansprechpartner Vertriebsteam

Telefon: +49 7721 69700-300

E-Mail: sales@mobile-function.com

Anschrift

Niederwiesenstraße 28

D-78050 Villingen-Schwenningen

www.mobile-function.com