

# Mehrwert Digitalisierte Auftragsverwaltung

*Arbeitsaufträge per Mail, handschriftliche Berichte, verspätete Rückmeldungen an Kunden – für viele Unternehmen und ihre Servicetechniker sieht so der Arbeitsalltag aus. Die Folge: Ineffiziente und intransparente Prozesse, unzufriedene Kunden und Mitarbeiter. Doch es geht auch anders, wie unser Praxisbeispiel zeigt.*

VON JULIA KOWAL

**G**rossküchen planen, montieren und im Nachhinein den Service übernehmen, das ist Aufgabe der T101 AG Chrombox mit Sitz in Baar, Kanton Zug. Vier Servicetechniker beschäftigt das Unternehmen, die in der gesamten Schweiz Montagen, Wartungen und Reparaturen von Großküchengeräten durchführen. Bis Ende letzten Jahres erhielten die Techniker ihre Aufträge für den Tag noch jeden Morgen per Mail aus dem Büro. Ihre Arbeitszeiten mussten die Techniker wiederum an das Büro mailen: eine für den Arbeitsbeginn, eine für die Pause und eine für das Arbeitsende. Arbeitsberichte füllten die Servicetechniker handschriftlich aus, oft in kryptischen Notizen und nicht immer für den Kunden und die Kollegen im Büro leserlich. Geschäftsführer Simon Jenal war klar: Diese Arbeitsweise ist mühsam, ungenau und ineffizient.

## Individuelle Wünsche in einjähriger Entwicklungsphase umgesetzt

Der Chrombox-Geschäftsführer entschied sich daher, eine Field Service Management Software einzusetzen – seine Entscheidung fiel auf die Lösung «Engine4» von Mobile Function. Rund ein Jahr testeten Jenal und seine Mitarbeiter die Software, stellten individuelle Forderungen an das Programm und erhielten schließlich eine auf das Unternehmen zugeschnittene Software. «Funktioniert hat das System von

Anfang an, aber wir wollten erst damit live gehen, wenn es genau nach unseren Vorstellungen läuft», begründet Jenal die einjährige Entwicklungsphase. Die individuellen Wünsche des Küchengeräteanbieters setzte der Softwarehersteller nach und nach um, einige dieser Anforderungen sollen auch als Standard in die Field Service Management Software einfließen. Zum Beispiel die nur einmalige Erfassung einer Seriennummer im System: «Für uns war es sehr wichtig, dass die Seriennummern der Geräte nicht doppelt erfasst werden können», erklärt Jenal. Kauft Chrombox beispielsweise ein Küchengerät eines Kunden wieder zurück und verkauft es an einen anderen Kunden weiter, darf dieses nicht neu im System unter derselben Seriennummer angelegt werden – denn die Seriennummer ist schließlich einzigartig. «Jetzt ist es so, dass die Historie des Geräts mitwandert», so Jenal. Welchem Kunden auch immer das Gerät nun gehört, die Chrombox-Techniker können bei Wartun-

gen im System einsehen, um welches Gerät es sich handelt und welche Reparaturen in der Vergangenheit bereits vorgenommen wurden.

Dank mobiler Pads haben die Techniker von überall Zugriff auf das Field Management System. Sie können Arbeitsaufträge einsehen, die Historie einzelner Geräte nachvollziehen und Arbeitsberichte digital und detailliert erstellen. Dafür bietet die Software unbegrenzten Platz und nicht etwa nur ein paar Zeilen auf einer A4-Seite. Vorgefertigte Satzbausteine und Spracherkennung erleichtern dem Techniker die Erstellung – die Berichte sind deshalb nun genauer und dennoch schneller fertig. «Früher war das für unsere Techniker manchmal unfair», erinnert sich Jenal. «Die haben sehr gute Arbeit geleistet, die auch mal viel Zeit in Anspruch genommen hat. Im Arbeitsbericht stand dann aber nur ein einzelner Satz», beschreibt Jenal. «Zusätzlich haben Techniker auch nicht immer die schönste Schrift», ergänzt Jenal zwar augenzwinkernd, bringt damit aber einen weiteren wichtigen Punkt in Sachen Transparenz ein. Denn mit knappen und womöglich unleserlichen Berichten konnten Kunden die Rechnung für die geleistete Arbeit nicht immer nachvollziehen. Erst recht nicht, wenn die Auftraggeber mehrere Grossküchen oder Filialen betreiben und bei der Reparatur selbst gar nicht vor Ort waren. Nun aber erhalten die Kunden einen detaillierten und lesbaren Bericht – und zwar unmittelbar nach der erbrach-

### Autorin

Julia Kowal ist Journalistin für die Agentur Wordfinder PR.



**Chrombox, ein Anbieter von Grossküchengeräten hat seine Prozesse mit einer Field Service Management Software vollständig digitalisiert.**

ten Leistung, weil der Techniker den Bericht mit nur einem Klick nicht nur ans Büro, sondern auch gleich an den Kunden per Mail schickt.

### **Zusatzvermerke, Tipps und Kundenwünsche hinterlegen**

Dank der Field Service Management Software erleichtern aber nicht nur nachvollziehbare Berichte und Gerätehistorien die Arbeit, sondern auch relevante Zusatzvermerke. Stehen beispielsweise Küchengeräte übereinander, müssen zwingend zwei

Techniker für die Reparatur anrücken. Oder es können Tipps zum Parken beim Kunden hinterlegt werden. «Wir sind viel in der Züricher Innenstadt unterwegs, da ist es echt schwierig, einen Parkplatz zu finden», erklärt Jenal. «Wenn der Techniker vorab weiß, dass er im Hinterhof parken kann, erspart das viel Zeit.» Dank der digitalen und zentralen Erfassung solcher Informationen, stehen sie allen Technikern auf dem Tablet und dem Büro zur Verfügung. Leerfahrten, weil zu wenige Techniker zum Kunden geschickt wurden, oder überlange

Fahrtzeiten wegen der Parkplatzsuche, fallen so nicht mehr an.

Zudem können die Techniker auch Kundenwünsche ungefragt erfüllen, wenn diese bereits im System als Notiz hinterlegt sind – und zum Beispiel unaufgefordert ihre Schuhe ausziehen oder Überzieher benutzen, weil der Kunde in der Vergangenheit darauf bereits Wert gelegt hat. Auch Aufforderungen ans Büro, dass der Kunde beispielsweise noch ein Angebot für ein neues Gerät wünscht, können an den Auftrag geheftet werden. Zusätzlich lassen sich auch Bedienungsanleitungen für Fremdgeräte hinterlegen oder Fotos eines Defekts, die der Kunde bereits mit der Auftragserteilung an das Büro geschickt hat. So kann der Techniker vor Ort schneller mit der Arbeit beginnen.

Erleichtert wird durch das System auch die Kommunikation zwischen Technikern und Büro. Statt Mails mit Aufträgen und Arbeitszeiten hin- und herschicken, weist das Büro den Technikern nun die Aufträge über die Software zu. Die Techniker wiederum beginnen und beenden ihre Arbeitszeiten übers Tablet und können auch Fahrtzeiten zum Kunden viel transparenter nachhalten, weil sie ihren Status jeweils mit nur einem Klick ändern («in Fahrt», «in Arbeit», «in Pause»). Wo die Techniker gerade sind und welchen Status ein Auftrag jeweils hat, wird im System visuell dargestellt – das erhöht die Übersichtlichkeit und Transparenz. «Fehlt für einen Auftrag zum Beispiel noch Material, ist er



Simon Jenal

## **«Die Lohnbuchhaltung ist durch die digitale Erfassung der Arbeits-, Notdienst- und Ferienzeiten für uns viel leichter geworden.»**

violett», beschreibt Jenal. «Die Mitarbeiter im Büro sehen so auf einen Blick, warum der Auftrag noch nicht fertiggestellt werden kann.»

### **System vereinfacht die Lohnbuchhaltung**

Ersatzteile, die die Techniker für Wartungen oder Reparaturen aus ihrem Einsatzwagen entnehmen, scannen sie mit dem Tablet ab. Das Büro erhält so unmittelbar eine Info darüber und kann dem Techniker das entnommene Teil im Lager zum Wiederauffüllen seines Servicefahrzeugs bereitlegen. «So haben unsere Techniker immer einen voll bestückten Wagen», sagt Jenal. Neben ihren Arbeitszeiten und Ersatzteilen erfassen die Techniker aber auch ihre Urlaubstage über das System. Wann welcher Techniker in den Ferien ist, ist für das Büro deshalb viel schneller ersichtlich; Aufträge werden dann nicht mehr versehentlich an Techniker verteilt, die gerade gar nicht verfügbar sind. Auch wann welcher Mitarbeiter Notdienst hat, ist leichter nachzuvollziehen. «Insgesamt ist die Lohnbuchhaltung durch die digitale Erfassung der Arbeits-, Notdienst- und Ferienzeiten für uns viel leichter geworden», erklärt Jenal. Ebenso die Rechnungserstellung,

weil die genutzte Buchhaltungssoftware und das Field Service Management Tool über Schnittstellen miteinander kommunizieren. «Die Buchhaltungssoftware holt die Infos zu den Arbeitszeiten, durchgeführten Arbeiten und verbrauchtem Material bei dem Planungstool ab», beschreibt Jenal. Die Field Service Management Software wiederum wird von der Buchhaltungssoftware mit den Kundendaten gespeist.

Auch die Planung der Aufträge ist dank der Field Service Management Software vereinfacht. Denn die einzelnen Standorte der Kunden können auf einer Karte angezeigt werden, sodass sich die Routen der Techniker besser planen lassen.

Aufträge lassen sich zudem mit Prioritäten versehen, falls die Zeit bei einem Kunden sehr drängt. Was dringend erledigt werden muss, lässt sich gefiltert anzeigen. Techniker können die Aufträge so in der passenden zeitlichen Folge abarbeiten. Zudem können sie sich über ihre App Zusatzaufträge aus einem allgemeinen Pool auch selbst suchen, wenn sie mit ihren Aufgaben für den Tag bereits fertig, aber noch Zeit haben. Welche Aufträge gegebenenfalls in der Nähe oder im Lager anstehen, zeigt das System ihnen dann an.

### **Mobile Function**

Die im Artikel beschriebene Low-Code-Plattform «Engine4» ist ein Produkt des Software-Herstellers Mobile Function, der passgenaue, cloud-basierte und mobile Softwarelösungen anbietet – von der Analyse, über die Konzeption bis zur Umsetzung. Kernkompetenz ist die digitale Field Service Management Software «Engine4.Service» für mobile Auftragsabwicklung und Zeiterfassung im technischen Kundendienst. Alle Geschäftsprozesse können damit erfasst und digital integriert werden. Zusatzmodule für Prozessbereiche wie automatische Einsatzplanung und Routenoptimierung runden das Produktportfolio ab. Mobile Function wurde 2011 gegründet und ist zertifizierter Gold-Partner von Microsoft. Das Unternehmen beschäftigt 25 Mitarbeiter am Hauptstandort in Villingen-Schwenningen.

### **Fazit: Spürbare Arbeits-erleichterung**

Vereinfachte Kommunikation zwischen Büro, Servicetechnikern und Kunden, nachvollziehbare Auftragsverwaltung, reibungslose Buchhaltung: Chrombox konnte seine Arbeitsprozesse mit der Field Service Management Software «Engine4» digitalisieren und dadurch effizienter und transparenter gestalten. Unnötiger und mühsamer Mailverkehr sowie unleserliche und knappe Arbeitsberichte gehören inzwischen der Vergangenheit an. Alle Beteiligten profitieren von der zentralen Auftragsverwaltung und dem mobilen Zugriff auf das System, in dem auch praktische Zusatzvermerke und Anleitungen hinterlegt werden können, die die Arbeit vor Ort erleichtern.