HYGIENE REPORT

1·23

Qualitätsmanagement in der Lebensmittel- und Getränkeindustrie

THEMEN

Hygieneschleusen · Berufskleidung · Schädlingsbekämpfung · Reinraumtechnik · QM

Hygiene-Serviceberichte mit App und Field Management Plattform digitalisieren

Die etol Eberhard Tripp GmbH nutzt ENGINE4.SERVICE von Mobile Function

Serviceberichte in Papierform erschweren oft die Auswertung, erfordern manuelle Arbeit und lassen Transparenz vermissen. Deshalb hat die etol Eberhard Tripp GmbH (Oppenau), ein seit 70 Jahren auf die Bereiche Sauberkeit und Hygiene, Kunststofftechnik, Gesundheitspflege und Pharmaprodukte spezialisiertes Familienunternehmen mit rund 220 Mitarbeitern, die Serviceberichte seines Außendienstes mit einer Field Management Plattform samt App digitalisiert. Damit hat es einen Überblick über Einsätze, Arbeitsaufwand und -zeiten erhalten, was die Planung vereinfacht und zielführender macht.

Die etol-Abteilung Hygiene mit ihren rund 50 Mitarbeitern nutzt nun die Plattform ENGINE4.SERVICE samt App des Softwareherstellers Mobile Function (Villingen-Schwenningen). Davor wurden Berichte der Service-Techniker auf einem A4-Blatt, einem Durchschlagsbogen, ausgefüllt und die relevanten Informationen in rund 20 Feldern eingetragen, etwa Angaben zum Kunden, zu Arbeitszeit oder Material. Der Kunde unterschrieb und es wurde ein Protokoll erstellt.

Anforderungen gesteigert

Das Anforderungsprofil war laut Frank Zander, Vertriebsleiter etol Hygiene, zunächst eher klein. Das Team sollte mit Tablets ausgestattet werden, auf denen die Bögen ausgefüllt werden können. Der Servicebericht sollte digitalisiert und optimiert werden, um Kunden schnell einen Überblick über Dienstleistungen und die Wartungen bzw. Reparaturen zu geben. In der Folge wurden die Anforderungen u.a. um Ersatzteile, Zeiterfassung, Auswertungen und Servicehistorie erweitert.

Die Auswertungsmöglichkeiten mit dem digitalen Tool zeigen nun die Häufigkeit aller Wartungen und Fehler. etol hat damit einen Überblick über die Technik, die bei Kunden eingesetzt wird, sowie über tatsächlich erbrachte Leistungen. Mit ENGINE4.SERVICE kann ausgewertet werden, für welchen Kunden welcher Aufwand notwendig ist. Jeder Außendienstler plant seine Einsätze selbst, die Tourenplanung erfolgt nun über das Tool – über die Umkreissuche können Servicemitarbeiter, die noch Zeit zur Verfügung haben, Einsätze in der Nähe, etwa regelmäßige Services oder Wartungsaufträge, erkennen und ansteuern.

Darüber hinaus ist ein genauer Überblick über Arbeitszeiten entstanden, sie werden lückenlos erfasst. Jeder Techniker weiß, zu welchem Kunden er welches Equipment mitführen muss. Und nicht zuletzt wurde das Layout der Serviceberichte entsprechend der CI angepasst. Insgesamt sind heute bereits 90 Prozent aller Serviceprozesse über die App abgebildet, Tendenz steigend. Alle digital erfassten Abläufe können komplett nachvollzogen werden.

Serviceberichte im Hygienebereich zu digitaliseren, sorgt für Zeitersparnis und erlaubt weit bessere Auswertungsmöglichkeiten. *Foto: etol*

Die Low-Code-Plattform ENGINE4 erlaubt die Implementierung maßgeschneiderter Lösungen mit allen Vorteilen einer Standardsoftware. Die individuell auf etol zugeschnittene Servicelösung war in kürzester Zeit einsatzbereit. Zunächst wurde eine Pilotphase mit zwei Technikern durchgeführt, um die Software unter realistischen Bedingungen im Feld zu erproben. Das Feedback der Pilotanwender floss dabei direkt in die Lösung ein. Danach wurde die Software in der Breite ausgerollt. Heute wird sie von zehn Technikern und drei Mitarbeitern im Vertriebsaußendienst genutzt.

Patrick Kühne, Produktmanager Dosiertechnik und Key-User bei etol, schulte die Mitarbeiter im Umgang mit der Lösung: „Da sich die Software genau an unseren Prozessen orientiert, ist sie selbsterklärend. Unsere Mitarbeiter fanden sich schnell zurecht und konnten sofort produktiv mit der App arbeiten."

Anwender zufrieden

Die Anwender sind mit dem Tool und der Zusammenarbeit sehr zufrieden. Man verbessert es gemeinsam mit Mobile Function kontinuierlich, etwa wenn sich Ansprüche verändern und neue Anforderungen aufgenommen werden sollen.

etol Eberhard Tripp GmbH
Allerheiligenstraße 12
D-77728 Oppenau
www.etol.de

Mobile Function GmbH
Niederwiesenstraße 28
D-78050 Villingen-Schwenningen
www.mobile-function.com