

4 | März 2023

# IKZ<sup>®</sup>

MAGAZIN FÜR GEBÄUDE- UND ENERGIETECHNIK

Medienpartner des ZVSHK und von SHK-Fachverbänden

# HAUSTECHNIK

[www.ikz.de](http://www.ikz.de)



**Wasser und Energie sparen**

Seite 14

**IKZ vor Ort in Bottrop**

Seite 36

**Online Personal finden**

Seite 50



Die Fischer Service AG setzt bei der Planung von Aufträgen auf die Field Service Management Software „Engine4“ von Mobile Function.

Bild: Fischer Service AG

# Höhere Produktivität mit Software-Maßanzug

Die Fischer Service AG setzt bei der Einsatzplanung der Monteure und in der Auftragsabwicklung auf eine digitale Lösung

Handwerksbetriebe generieren ihren Umsatz aus der produzierenden Arbeit beim Kunden. Die Erstellung und Verarbeitung von Arbeitsberichten gehören da zum notwendigen Übel. Umso wichtiger ist es, dass die Prozesse zur Vor- und Nachbereitung der Monteursleistung möglichst schlank und effizient ablaufen. Das gelingt mit einer Field Service Management Software. Die Fischer Service AG hat eine solche Lösung im Einsatz, die auf den Betrieb maßgeschneidert ist und die Arbeitsabläufe deutlich vereinfacht.



Bild: Fischer Service AG

Die Fischer Service AG befasst sich mit der Instandhaltung, Instandsetzung und Sanierung von Heizungs-, Lüftungs- und Kälteanlagen im Privat- und Gewerbekundenbereich. 14 Techniker sind mit diesen Aufgaben betraut. Im Durchschnitt erledigt jeder Techniker zwei Aufträge pro Tag, 140 Arbeitsberichte fallen somit jede Woche an – mindestens. In Papierform summiert sich jeder Arbeitsbericht auf vier oder fünf Seiten. „Am Ende der Woche türmten sich bei uns wahre Papierberge, die von Büro zu Büro weiterbewegt werden mussten“, erinnert sich Geschäftsführer Kay Schoffer an die Zeit vor

Alle notwendigen Informationen rund um einen Auftrag erhalten die Techniker papierlos übermittelt.

der Einführung der Field Service Management Software (FSM-Software). Der Bearbeitungsaufwand war entsprechend groß. Auch, weil Berichte nicht immer schnell wiederzufinden waren oder die Mitarbeitenden in der EDV mitunter Schwierigkeiten hatten, die Schrift der Monteure zu entziffern. „Die Hände von Monteuren sind Werkzeuge gewohnt, keine Kugelschreiber“, weiß Schoffer.

## Erstes Digitalisierungsprojekt scheiderte

Schnell wurde dem 2017 gegründeten Unternehmen mit Sitz in Neuenstadt am Kocher (Baden-Württemberg) klar, dass der Workflow digitalisiert werden musste. Mit einem Softwareanbieter aus der Region wagte die Fischer Service AG den Schritt



Alle Informationen für die Aufträge bei den Kunden erhalten die Techniker digital zugestellt. Das betrifft auch die benötigten Werkzeuge und Ersatzteile.

– und scheiterte. Berichte und Daten gingen aus unerklärlichen Gründen verloren, sodass Schoffer entschied, zurück auf den Papiermodus zu gehen – zumindest erst einmal.

Er suchte nach einem anderen Anbieter und stieß auf die Lösung „Engine4“ von Mobile Function. „Das hat von Anfang an gepasst“, so Schoffer. „Ich habe im ersten Termin etliche Anforderungen an eine Lösung für uns dargelegt und kein einziges

Mal gehört, dass etwas nicht umgesetzt werden kann.“

Inzwischen arbeitet die Fischer Service AG mit einer auf sie zugeschnittenen Lösung. Die Abläufe im Betrieb und das System sind so aufeinander abgestimmt, dass der gesamte Workflow papierlos und deutlich effizienter abläuft. Angefangen bei der Auftragsannahme, über die Planung und Durchführung bis hin zur Abrechnung. Statt sich mit lästigem Papierkram zu be-

### Field Service Management (FSM)

Eine Field Service Management Software wird dafür eingesetzt, die Aufträge für Servicetechniker auf einer digitalen Ebene zu koordiniert. Dies umfasst mehrere Bereiche rund um einen Auftrag. Dazu gehören u. a.:

- die Erfassung des Personal- und Servicebedarfs,
- die Erstellung eines Zeitplans für die Arbeiten,
- die Bereitstellung aller Informationen, die die Serviceperson für den jeweiligen Auftrag benötigt.

Die Ziele, die damit verfolgt werden, sind beispielsweise:

- möglichst kurze Wartezeiten für Kunden,
- Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit des Kundendienstes,
- Vermeidung von Leerlaufzeiten des eigenen Personals.

Mit einer FSM-Software lässt sich die Leistung des Unternehmens optimieren, die Effizienz des Außendienstes steigern, die Kosten für den Betrieb senken und damit seine Rentabilität erhöhen.

Grundsätzlich gilt: Je mehr Servicekräfte im Einsatz sind, umso eher lohnt sich die Anschaffung einer FSM-Software. Laut Mobile Function sollten es mindestens fünf Personen sein.

# Grüne Welle für Ihren Erfolg.

**tecalor** live erleben!

**BAU 2023**

München, 17.–22. April  
Halle B2, Stand 330

Wärmepumpen, Lüftungssysteme und unsere ganze Kompetenz für Ihre Projekte.



- :: Feste direkte Ansprechpartner
- :: Deutschlandweiter Kundendienst
- :: Schulungen



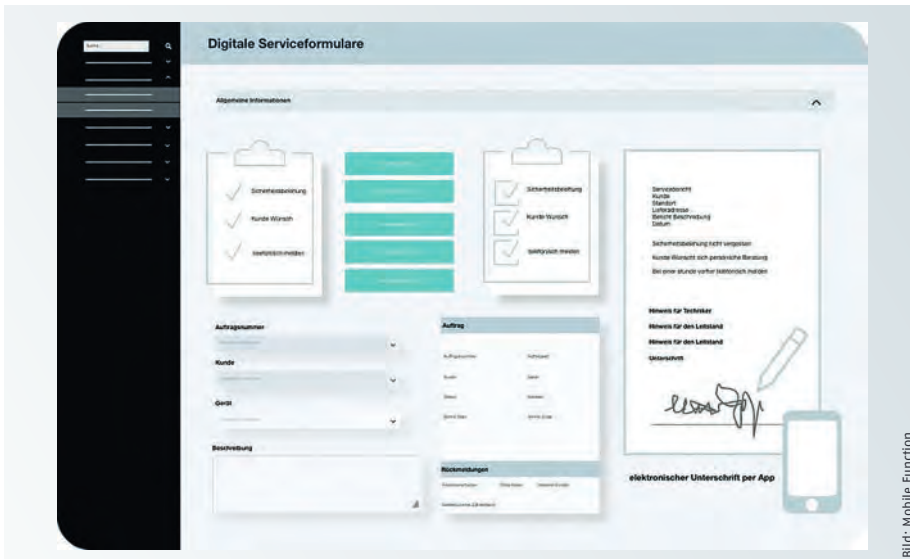
- :: Planungs-Tools
- :: Online-Shop
- :: Service App



**tecalor**  
Wärme wird grün

tecalor.de/  
fachpartner-werden





Eines von vielen Tools, das die Techniker der Fischer Service AG nutzen: den digitalen Servicebericht mit digitaler Unterschrift des Kunden.

fassen, halten die Mitarbeiter ihre Nicht-Leistungszeiten nun so gering wie möglich und gehen ihrer wertschöpfenden Tätigkeit nach. „Der Service steht bei uns im Namen. Und den bieten wir nun nicht nur unseren Kunden, sondern auch unseren Mitarbeitern“, so Schoffer. Der Geschäftsführer wusste seine Mitarbeiter für die Sache zu begeistern, Ablehnung gegen die Technik und die neuen Prozesse schlug ihm nicht entgegen. Auch, so die Begründung, weil die Software bedienerfreundlich und intuitiv zu nutzen sei.

Service erwartet Schoffer umgekehrt aber auch vom Softwareanbieter. „Die Kommunikation zwischen uns Anwendern und der IT des Anbieters war von Anfang an gut und verständlich, unsere Anforderungen und neue Features werden immer sehr schnell umgesetzt“, lobt der Geschäftsführer. Die Fischer Service AG arbeitet mittlerweile mit einer individuellen Lösung, die mit der Ursprungsversion kaum mehr etwas zu tun hat. Schoffer: „Die Software ist wie ein Maßanzug eigens für uns.“ Ein Umstand, von dem alle Kunden des Softwareanbieters profitieren sollen. Denn Individualisierungen am System werden grundsätzlich auch allen anderen Anwendern zur Verfügung gestellt, sofern sie für sie nützlich sind. Die Software wird also stetig weiterentwickelt und wächst mit jedem neuen Kunden.

### Sämtliche Infos werden Monteuren digital bereitgestellt

Die relevanten Informationen des Kunden werden mithilfe der Field Service Management Software an den jeweiligen Monteur gebracht: Welche Arbeiten genau zu erledigen sind, welche Werkzeuge und Materialien mitgenommen werden müssen, was an der Anlage womöglich schon vorbereitet ist – je mehr Informationen der Monteur hat, bevor er beim Kunden vorfährt, desto einfacher, schneller und zufriedenstellender lassen sich die Arbeiten durchführen.

Vor Ort beim Kunden lassen sich Zusatzinformationen an die Arbeitsberichte anhängen, Fotos zum Beispiel. Zudem kann der Monteur die gesamte Historie der Anlage einsehen. Die Aufträge lassen sich auch filtern, sodass die Mitarbeiter sich nur bestimmte Informationen anzeigen lassen können.

Die Materialien für die Monteure werden bei der Fischer Service AG in auftragsbezogenen Kisten bereitgestellt. Die Lageristen erhalten über die Software die Info, welcher Techniker welche Materialien für den nächsten Tag oder die nächste Woche braucht und stellt alles entsprechend zusammen. Die Monteure wissen mit Blick auf den digitalen Arbeitsbericht, welche Kiste für welchen Auftrag bestimmt ist. Hat der Techniker die Arbeiten beim Kunden erledigt, schließt er den Arbeitsbericht ab. Der geht umgehend bei der EDV ein und kann

direkt weiterverarbeitet werden. So laufen die Berichte nicht mehr als Papierberge am Ende der Woche auf.

### Lebenszyklus eines Arbeitsberichts in Farbpalette abbilden

Anhand von farblichen Markierungen erhalten alle Mitarbeiter die relevanten Informationen auf einen Blick: Ist das benötigte Material schon da? Hat der Monteur den Arbeitsbericht schon eingesehen? Ist der Monteur gerade auf dem Weg zum nächsten Kunden? Der gesamte Lebenszyklus eines Arbeitsberichts mit all den dazugehörigen Informationen wird mit einer breiten Farbpalette dargestellt.

Integriert in die Software ist auch die Planung rund um den Auftrag herum. Die Fischer Service AG ist bundesweit tätig, manchmal sind Monteure tagelang unterwegs und müssen auswärts übernachten. Da kann die Suche nach einem geeigneten Hotel viel Zeit in Anspruch nehmen. In der FSM-Software werden die Hotels, die der Betrieb zuvor in einer Liste aufgenommen hat, auf einer Karte angezeigt. Dadurch lässt sich eine Unterkunft in der Nähe des Kunden rasch finden und buchen.

Zusätzlich zu der Field Service Management Software nutzt die Fischer Service AG auch ein klassisches ERP-System. In diesem werden die Arbeitsberichte erstellt und dann automatisch in die Lösung „Engine4“ importiert. Demnächst sollen die abgeschlossenen Arbeitsberichte auch automatisch wieder zurück ins ERP-System fließen – eine Entwicklungsleistung, die der Anbieter der FSM-Software, Mobile Function, erbringt.

### Fazit

Eine Field Service Management Software erleichtert Betrieben die Arbeit, da die Abläufe im Büro deutlich verschlankt werden. Alle Mitarbeitenden erhalten durch eine solche Software einen leichteren Zugang zu allen relevanten Informationen. Aufträge lassen sich bestmöglich vorbereiten. Die Fischer Service AG nutzt die Lösung „Engine4“ von Mobile Function und zeigt sich mit ihr sehr zufrieden. ◀

[www.mobile-function.com](http://www.mobile-function.com)  
[www.fischer-serviceag.de](http://www.fischer-serviceag.de)