

AUSGABE 3/2023

SHKProfi



www.shk-profi.de

FACHMAGAZIN FÜR DAS SHK-HANDWERK

Bad &
Design
SEITE 33

MARKTBEOBACHTER

**Goldene Zeiten für
das SHK-Handwerk**

BAD & DESIGN

Update 2.0 fürs WC

HEIZUNGS- UND ENERGIETECHNIK

**Umstieg von Erd-
auf Flüssiggas**





Passgenaue digitale Lösungen sind ein Erfolgsfaktor für Unternehmen mit anspruchsvollen Serviceprozessen im Innen- und Außendienst.

Quelle: mobile function

Übersichtlichkeit und Transparenz bei Serviceeinsätzen

Software für Field Service Management

Passgenaue digitale Lösungen statt Excel-Tabellen: Die Digitalisierung ist ein Erfolgsfaktor für Dienstleister, die technische Anlagen warten und instand halten. Denn statt zeitaufwändig den Einsatz der Techniker auf herkömmliche Art zu planen, können alle Aufgaben effizient mittels Software erledigt werden. Ein Berliner Unternehmen für technische Dienstleistungen wie die Wartung von Raumluft-, Heizungs-, Sanitär- und Kälteanlagen nutzt eine Field-Service-Management-Lösung für mehr Übersichtlichkeit und Transparenz ihrer Serviceeinsätze.

Mobile Function
78050 Villingen-
Schwenningen
www.mobile-function.com

Die BSB Haustechnik GmbH aus Berlin hat sich darauf spezialisiert, Wartungen, Instandhaltungen und Inspektionen 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 Klima- bzw. Kältetechnik sowie die Gewerke Heizung, Elektro und Sanitär. Zum Portfolio gehören neben Reparaturen und Instandhaltung der kompletten technischen Gebäudeausrüstung auch ihre Neuplanung und der Aufbau im Bereich der Versorgungstechnik von Bestandsgebäuden. BSB bietet auch die Hygieneinspektion nach VDI 6022 mit Luftmessungen und Auswertung durch Sachverständige sowie die energetische Inspektion gemäß der Energieeinsparverordnung durch zertifizierte Mitarbeiter an.

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 Software-Lösungen für Field Service Management (FSM) und stieß auf mobile function, Spezialist für die Digitalisierung von Serviceprozessen. Deren Standardlösung enthielt bereits 70 % 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 Gebäude- und Lüftungstechniker 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. Gerade im Bereich von Kälte-, Klima- und Lüftungstechnik werden Zertifikate ausgestellt und eine genaue Dokumentation der Arbeiten muss erfolgen. Die Techniker können über die App Checklisten abarbeiten: So kann sichergestellt werden, dass alle Arbeitsschritte erfolgt sind, nichts vergessen wurde und das benötigte Gutachten ausgestellt werden kann. Die Listen führen den Techniker strukturiert durch seine Arbeit und dienen als Nachweis. Auch Hygiene- und energetische Inspektionen werden anhand von Checklisten durchgeführt.

Materialbeschaffung und Verwaltung der Betriebsmittel in Software integriert

Nicht nur die Servicetechniker haben damit 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 BSB 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



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 Rechnungsstellung.

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.

Aktuellste Neuerung in der Lösung von BSB Haustechnik GmbH ist das Modul für mobile Zeiterfassung, das 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.



Die Software für SHK

Kalkulation ■ Kommunikation ■ Kundendienstorganisation
Mobile Anbindungen ■ Archivierung ■ Und Service rundum

■ Syka-Soft GmbH & Co. KG · Gattingerstraße 11 · 97076 Würzburg · Tel. 0931-29914-0 · Fax: 0931-29914-30 · E-Mail: info@sykasoft.de · www.sykasoft.de

sykasoft.