

TECHNIK EINKAUF



KOSTEN OPTIMIEREN, QUALITÄT SICHERN



Einkaufsführer

Gehäusetechnik 12

Beeindruckend

Wie tiefgreifend die KI den
Einkauf beeinflusst 24

Auf Zack

Wie Elektromotoren immer
effizienter werden 42



Die passende Software erleichtert die Planung der Außendienstmitarbeiter.
Bild: vegefox.com - stock.adobe.com

Field Service Management Tool

Die Wertschöpfung der Servicetechniker steigern

Butzbach Industrietore verwaltet seinen Außendienst mit einer webbasierten Software. Mit dem Tool werden Disposition und Einsatzplanung, Zeiterfassung und Materialbeschaffung sowie die Reisekostenabrechnung abgebildet. Routenplanung und Kommunikation haben sich seitdem deutlich verbessert, der Belegfluss ist jetzt nachvollziehbar und die Dokumentation sauber.

Die Butzbach GmbH Industrietore bietet von der Planung über Konstruktion, Montage und Inbetriebnahme bis hin zu Service, Reparatur und Wartung von Toren alles aus einer Hand. Der Fokus liegt zum einen auf Serien- und Industrietoren wie Schnelllauf-, Sektional- und Hubstaffelotoren sowie auf Sonder- und Großtoren. Alle Tore werden in Deutschland gefertigt. Butzbach hat rund 270 Mitarbeiter und blickt auf eine 70-jährige Geschichte zurück. Das Unternehmen ist ein Familienunternehmen in der mittlerweile dritten Generation. Der Hauptsitz liegt im bayerischen Kellmünz, außerdem hat Butzbach Standorte in Unterroth und in Tschechien. Für die Verwaltung seines Außendienstes nutzt Butzbach die Field Service Managementlösung ENGINE4.SERVICE der Mobile Function GmbH aus Villingen-Schwenningen. Das Tool ist seit April 2021 im Einsatz und wird seither stetig erweitert. Die Implementierung erfolgte in zuvor definierten Etappen, wodurch es Butzbach möglich war, zu jedem Zeitpunkt neue Wünsche und Anforderungen ins Projekt einzubringen.

Für Butzbach arbeiten rund 40 Techniker und 10 Monteure deutschlandweit. Zuvor erfolgte die Dokumentation ihrer sämtlichen Tätigkeiten wie Wartungs- und Kundendienstberichte auf Papier mit Durchschlagblättern. Die Monteure verloren viel Zeit für diese administrativen Tätigkeiten. Auch die Zeiterfassung wurde händisch erledigt und wöchentlich gemeldet. Bis alle Dokumente für eine Rechnung oder ein Angebot vorlagen, vergingen oftmals Wochen. Ein weiterer Faktor war die Materialverwaltung der Servicefahrzeuge: Die Nachbestellung von verbrauchtem Material erfolgte händisch. Eine richtige Bestandsführung gab es nicht, lediglich regelmäßige Inventuren durch die Techniker. Hinzu kam die Außenwirkung: Techniker und Monteure arbeiteten im direkten Kundenkontakt noch mit Papierbögen und analogen Unterschriften. Butzbach suchte deswegen nach einer Software für den Außendienst, um sowohl die eigenen Prozesse und die Materialbereitstellung zu vereinfachen und die Bearbeitungszeiten zu verkürzen, als auch um die Außenwirkung zu verbessern und sich als modernes Unternehmen zu präsentieren.

Anforderungen und Auswahl

Das Tool sollte übersichtlich und von Nutzern aller Generationen leicht zu bedienen sein. Gewünscht war außerdem ein modularer Aufbau, um es schrittweise einführen zu können. Auch das persönliche Gespräch mit dem Softwarepartner und der Eindruck waren wichtig. Funktionsseitig wünschte man sich ein digitales Arbeiten, einen sauberen Belegfluss und nachvollziehbare Abläufe. Belege sollten digital abgerufen werden können, um sie, beispielsweise bei Rückfragen zu einer Rechnung, sofort zur Hand zu haben. Auch die Anbindung zu SAP war wichtig. Darüber hinaus sollte die Auftragsdisposition vereinfacht werden.

Butzbach sah sich fünf Anbieter im Detail an – jeder präsentierte seine Software und machte einen Kostenvoranschlag und einen Zeitplan. Letztlich fiel die Wahl auf mobile function – hier stimmte nicht nur das Preis-Leistungs-Verhältnis, sondern auch der Gesamteindruck. Gemeinsam erarbeitete und definierte man Wünsche und Machbarkeit und mobile function schilderte Projekte bei anderen Kunden. „mobile function konnte all unsere Anforderungen abdecken. Außerdem hat das Tool eine sehr moderne, ansprechende Oberfläche mit großen Symbolen und mobiler Anwendung für die Monteure. Wir haben uns hier am besten aufgehoben gefühlt, die Firma passt zum Mittelstand,“ schildert Kevin Losert, Bereichsleiter Service Montage bei Butzbach.

Die Implementierung

Für die Implementierung stellte Butzbach ein Projektteam mit Mitgliedern aus den Bereichen Material, Logistik, Service, Disposition, Innendienst und IT zusammen. Es wurde ein Projektplan aufgesetzt. Die SAP-Anbindung, der Aufbau einer Schnittstelle zur Datenübertragung und die Erkennung von Fehlern, war ein wichtiger Schritt. Die Implementierung war ein Wechsel aus diversen Testphasen, neuen Anpassungs- und Erweiterungswünschen bis hin zum Roll-out in mehreren Bereichen. „Das Grundkonstrukt hat mobile function schnell und direkt geliefert,“ sagt Tobias Barton, Bereichsleiter Einkauf, Materialwirtschaft, Logistik.

Die Zusammenarbeit während der Implementierung war gut – Abstimmungen fanden in wöchentlichen Terminen statt. Im Team entwickelte man im Dialog Best Practices für Butzbach. Eine zusätzliche Erweiterung war die Reisekostenabrechnung, mit welcher der Torbauer Übernachtungen und Abwesenheiten darstellt. Außerdem wurden Checklisten angepasst und Wartungsberichte individualisiert. Die Schnittstelle wurde in Richtung Lagerverwaltung erweitert. Für Butzbach ist es wichtig, Daten aus der Wartung und dem Service in SAP weiternutzen zu können. „Das Miteinander war ruhig und konstruktiv. Wir sind im Projektplan geblieben,“ so Losert. Barton ergänzt: „Das Projekt lief ohne große Probleme und der Kostenrahmen war voll im Plan.“

Mobile Function schulte die Keyuser von ENGINE4.SERVICE, die restlichen Mitarbeiter führte Butzbach selbst in die Lösung ein. Heute nutzen über 50 Servicetechniker und rund zehn Innendienstmitarbeiter die Lösung. Anpassungen erfolgen nach wie vor. „Wir sind sehr zufrieden. Der Austausch mit mobile function und die Reaktionszeiten sind sehr gut,“ schildert Barton. Tickets werden schnell bearbeitet, man muss nicht nachfragen. Die gute Kommunikation während der Implementierung setzt sich im Betrieb fort.



Die Funktionen

Mit ENGINE4.SERVICE hat Butzbach nun einen nachvollziehbaren Belegfluss. Belege können digital abgerufen werden, bei Fragen etwa zu Rechnungen liegt der passende Beleg sofort vor, da der den Aufträgen zugeordnet ist. Über eine Schnittstelle zu HR wird die Zeiterfassung mit Urlaub und Abrechnung der Reisekosten abgebildet. Die Schnittstelle zu SAP ermöglicht, das komplette Berichtswesen digital vorzuhalten – mit Kundendaten, Dokumenten wie Wartungsprotokollen und Datenaustausch. Der Techniker kann darüber die Historie eines Auftrags einsehen, er kann Fotos machen und direkt beim Auftrag hinterlegen oder dem Bericht anhängen. Die Dokumentation wird lückenlos. Außerdem verwaltet Butzbach mit ENGINE4.SERVICE das Material- und Bestandswesen auf den Fahrzeugen mit Rücklieferung und Beschaffung. Die Disposition erfolgt nur noch über das eine Tool; die Mitarbeiter sehen über die Plantafel, wer was erledigt und die Ansichten sind individuell anpassbar.

Die Techniker benötigen nun kein Papier mehr und das übersichtliche Planungstool war anders als bei anderen Lösungen schon im Standard bei ENGINE4.SERVICE enthalten. Die Disposition muss jetzt nicht mehr externe Karten nutzen, sondern sieht den Standort der Techniker direkt in der Software. Für die Verwaltung der Aufträge kann sie mit einem Mitarbeiterpool arbeiten. Der Techniker selbst kann sich selbstständig die Informationen wie Wartungsverträge beschaffen, die er benötigt. **ki ■**

Autorin: Nadja Müller

Das Schnelllaufter ECOSPRINT ist universell einsetzbar. Es trennt einzelne Bereiche voneinander, reduziert Zugluft und Wärmeaustausch, spart Energie und schafft einen sicheren Prozess für Mensch und Warenfluss.

Bild: Butzbach

Firmenporträt

Mobile Function ist ein Softwareunternehmen, das mit seiner selbst entwickelten Low-Code-Plattform ENGINE4 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 Kunden-

dienst. 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 30 Mitarbeiter am Hauptstandort in Villingen-Schwenningen.