

Self Service BI

– KI Special –

asreco
SOLUTIONS

xSuite
It's simple. It's digital.

time4you

Weitere Themen:

- ERP für Fertigungsunternehmen
- Transfer Pricing für IT
- Kosten sparen mit der E-Signatur
- Verträge elektronisch schließen



Foto: Henkelhausen

Projekt des Monats

Field Service Management – Technikdienstleister digitalisiert den Service über ein Dashboard

Mit digitalisierten Abläufen in Vertrieb, Technik und Consulting managt der Motor- und Aggregatsspezialist Henkelhausen sein Business. Als Steuerpult und als Controlling-Dashboard dient die Field-Service Management-Plattform Engine4.Service.

KALTSTART: „Ich bin kein Freund davon, Geschäftsabläufe lange am Reißbrett zu planen“, berichtet Christian Kutscher, Geschäftsbereichsleiter Energietechnik bei Henkelhausen. „Daher habe ich unsere Field-Service Management-Plattform zunächst handyaffinen jungen Mitarbeitern angeboten. Nach ersten Erfolgen wurden die anderen Bereiche darauf aufmerksam, und der weitere Rollout folgte.“

Henkelhausen ist ein deutscher Spezialist für Antriebs- und Energielösungen. Dank seiner technischen Expertise im mechanischen und elektrischen Bereich bietet das Unternehmen ein Leistungs- und

Servicespektrum von der Erstberatung über das Engineering bis hin zum After Sales. Spezialisiert hat sich Henkelhausen auf Dieselmotoren von Offroad-Maschinen in der Bau-, Gleis-, und Landtechnik sowie den Bereichen Marine und Netzersatzanlagen. Zum Tagesgeschäft gehören die Konstruktion und Montage komplexer individueller Antriebspakete und Schaltanlagen. Im Service garantiert das Unternehmen eine umfangreiche Ersatzteilversorgung sowie eine deutschlandweite Wartung mit hoher Verfügbarkeit. Das Unternehmen beschäftigt derzeit rund 180 Experten an vier Standorten in Deutschland.

Servicetechniker nehmen Abschied vom Papier

Bevor die Field-Service Management-Plattform eingeführt wurde, erfolgte die Auftragsdokumentation im Außendienst traditionell mit Papier. Auszufüllen war jeweils ein Außendienstschein mit einem Durchschlag. Henkelhausen wollte die Prozesse straffen und eine digitale Lösung für die Monteurdiskposition einführen, die eng mit der Warenwirtschaft integriert ist.

Der Technikspezialist wünschte sich eine digitale Lösung für Disposition und Außendienst mit einer freien Endgerätewahl. Ziel war die größtmögliche Flexibilität und ein attrak-

tives Preis-Leistungsverhältnis. Ein wichtiges Kriterium war es zudem, die Plantafel in der Management Plattform abzubilden. „Grundsätzlich sollte sich die Lösung nicht an unsere zuvor noch analoge Welt anpassen, sondern wir an die praxiserprobten, digitalen Prozesse der Lösung“, erläutert Kutscher.

Im Auswahlprozess konnte sich das Unternehmen Mobile Function aus Villingen-Schwenningen mit seiner Lösung Engine4.Service gegenüber der Konkurrenz durchsetzen. Heutewickelt Henkelhausen die Disposition seiner Monteure und den dazugehörigen Innendienst über eine IT-gestützte Management-Plattform ab. Das mobile Tool löst analoge Prozesse und die bisherige Dokumentation auf Papier ab. Das Krefelder Familienunternehmen gewinnt so Transparenz und Überblick über die Abläufe und spart sich die mehrfache manuelle Datenübertragung. Erleichtert werden die Aufgaben der Servicetechniker vor Ort, denn ihnen stehen nun alle Informationen zur Verfügung, die sie für die Auftragsabwicklung benötigen.

Schneller Rollout nach dem Pilotprojekt

Henkelhausen startete mit einem Testballon und implementierte die



Field-Service Management-Plattform zunächst in der Servicedisposition und im Ersatzteilgeschäft. Das Pilotprojekt im Anlagenservice war innerhalb von weniger als zwei Monaten aufgesetzt. In der Praxis wurden einige Anpassungen an der Software notwendig. Diese wurden direkt an das Entwickler-Team von Mobile Function weitergegeben, das die Änderungswünsche umgesetzt hat.

Die unkomplizierte Herangehensweise erwies sich als erfolgreich: Engine4.Service punktet mit der Handhabung und der leichten Abwicklung von Aufträgen. Der Umfang wuchs Schritt für Schritt. Inzwischen arbeiten sämtliche Servicebereiche mit diesem Werkzeug. Da sich die Management-Plattform einfach bedienen lässt, war keine aufwändige Schulung notwendig. Kutscher führte die App selbst ein, und die Generation der Digital Natives zeigte den älteren Kollegen und Kolleginnen den Umgang mit der IT-Plattform.

Der Außendienst wird schneller und flexibler

Die größte Arbeitserleichterung bringt Engine4.Service durch das Digitalisieren und Automatisieren von ehemals analogen und papierbasierten Abläufen. Legt der Innendienst heute einen Auftrag im System an, wird damit sofort ein Techniker informiert. Das ehemals aufwändige Ausfüllen von Formularen entfällt. Auch das Abschließen des Auftrags, seine Dokumentation sowie die Annahme und Unterschrift durch den Kunden erfolgen nun digital und zeitnah. Früher wurden Auftragsdokumente noch eingescannt. Diese Zettelwirtschaft ist abgeschafft, und damit fallen einige ungeliebte Arbeitsschritte weg.

Das Digitalisieren der Arbeitsabläufe sorgt zudem dafür, dass den Technikern sämtliche Informationen, die sie benötigen, schnell und ortsunabhängig zur Verfügung stehen. Weitere Erleichterungen bringen komfortable Funktionen wie automatische Terminerinnerungen oder

Der Experte



Foto: Henkelhausen

Christian Kutscher ist Geschäftsbereichsleiter Energietechnik beim Motoren und Aggregatsspezialist Henkelhausen.

die Möglichkeit, in E-Mails aktuelle Informationen wie Support- und Geschäftszeiten zu integrieren. Da die Einsatzplanung heute über sämtliche Abteilungen hinweg transparent ist, können sich diese bei Bedarf ohne großen Aufwand gegenseitig unterstützen.

Ein Funktionsausbau im nächsten Schritt ist möglich

Mit den IT-gestützten Abläufen zeigt sich Henkelhausen zufrieden: „Die Management-Plattform punktet mit klarer Struktur und sauberem Aufbau“, berichtet Kutscher. „Sämtliche Funktionen sind mit wenigen Klicks aufrufbar. Diese IT-Lösung macht im täglichen Einsatz einfach Spaß. Die Zusammenarbeit ist super, wir wachsen mit dem Programm“ Im nächsten Schritt will das Unternehmen zusätzliche Funktionalitäten integrieren, sobald sie sich als sinnvoll erweisen.

Das Gesamturteil über die Service Management Plattform fällt positiv aus: Das Ende der Zettelwirtschaft, Transparenz in den Abläufen und Informationen, die dann verfügbar sind, wenn man sie benötigt. Die Einführung des mobilen Tools für die Servicedisposition, bedeutet für den Aggregat- und Motorspezialisten einen großen Schritt in Richtung Digitalisierung.

Nadja Müller/jf