

neue verpackung

01-02/2024

Januar/Februar 2024, D 19066

www.neue-verpackung.de

77. Jahrgang

Das Entscheidermagazin für Verpackungsprozesse

Maschinenbau
Multivac-CEO
Christian Traumann
im Interview 22

Markt
M&A: Ist Kaufen
besser als Grün-
den? 16

Makeathon 2023
Rückblick zum
Tüftler-Event des
Packaging Valley 18

Packmittel
Nachhaltigkeit
durch passgenaue
Verpackungen 44



AUSWIRKUNGEN VON GREENWASHING

**Schadet Umwelt
und Marke** S. 26

Digitale Tools im Field Service Management

Wie ein Folienhersteller seine Außendienst-Prozesse verschlanken konnte

Ein hessischer Hersteller von Folien für Industrie, Agrar und Maschinentechnik hat sein Field Service Management mit einer digitalen Plattform modernisiert. Das Ziel lautete, die papierbasierten Abläufe abzulösen und die Prozesse für Innendienst, Außendienst und Kunden zu optimieren und zu verschlanken.

Duo Plast ist ein Stretchfolienhersteller mit Hauptsitz in Lauterbach, Hessen. Die Firma wurde 1983 als Handelsunternehmen gegründet und stellt heute Blasfolien in eigener Produktion und in patentierten Verfahren an zwei Standorten her. Das Unternehmen hat rund 160 Mitarbeiter und eine Produktionskapazität von 30.000 t im Jahr.

Im Geschäftsbereich Duo Systems nutzt Duo Plast die Lösung Engine 4 Service mit den Erweiterungen Engine 4 Checklists und Engine 4 Times von Mobile Function.

Ausgangssituation und Anforderungen

Zuvor waren die Servicetechniker mit Papier und Stift unterwegs. Serviceberichte wurden händisch beim Kunden vor Ort ausgefüllt. Das kostete viel Zeit und die Zettelwirtschaft mit verschiedenen Formularen und Protokollen war unübersichtlich und erforderte einen hohen Aufwand: Im Büro wurden die Papierformulare und -berichte der Monteure gescannt und Eigenschaften zugewiesen, um sie dann in der Projektakte ablegen zu können.

Für die Planung der Serviceeinsätze nutzte Duo Systems eine selbstprogrammierte Lösung im CRM System. Diese erwies sich als immer unpraktischer, da es bei Softwareupdates oft zu Komplikationen kam. Außerdem war die Disposition aufwändig: Für die Tourenplanung zu mehreren Kunden wurden die Standorte händisch in Google Maps herausgesucht und verbunden.

Den Ausschlag für die Suche nach einem neuen Tool gab schließlich der Wunsch nach Digitalisierung und Prozessoptimierung, was beides in den Unternehmensleitlinien verankert ist. Das Ziel lautete, die Prozesse sowohl für die Servicetechniker als auch für die Kunden und den Innendienst im Büro zu verschlanken. Das neue Tool für den Außendienst sollte den Automatisierungsgrad erhöhen und für alle eine Arbeitserleichterung bringen.

Suche und Anbieterauswahl

Duo Systems führte Gespräche mit verschiedenen Unternehmen, darunter auch der Anbieter des CRM. Dieser verfügte aber nicht über die nötige Erfahrung – die Zusammenarbeit mit Duo Systems wäre ein Pilotprojekt gewesen. „Wir hatten das Gefühl, dass unsere Anforde-



runge und Probleme nicht genau verstanden wurden,“ kommentiert Kai Stockl w, stellvertretender Leiter von Duo Systems. Im Austausch mit Mobile Function zeigte sich dann schnell, dass die Spezialisten für Field Service Management Software die Herausforderungen im technischen Außendienst kennen. „Uns wurden sofort Lösungswege aufgezeigt,“ so Stockl w weiter. Das überzeugte.

Projektschritte und Implementierung

Die Zusammenarbeit begann im September 2022 mit einem sogenannten Hackathon, einem dreitägigen Intensivprogramm: Consultants von Mobile Function spezifizierten gemeinsam mit Duo Systems die Anforderungen und den Status Quo sowie die Ziele und stellten am Ende der drei Tage eine breite, an diese Anforderungen angepasste Lösung vor. Im Testsystem wurde ausprobiert und Anpassungen vorgenommen. Einige Zeit liefen die internen Tests, im Juni erfolgte der Go-live von Engine 4 Service. Einen Monat lang lief das neue System im Parallelbetrieb mit dem alten, um im Notfall eine Backupl sung an der Hand zu haben, danach wurde nur noch Engine 4 Service für die Serviceeinsätze genutzt.

Die Implementierung wurde eng von der IT-Abteilung begleitet. Die App-Oberfläche wurde mit neuen Schaltflächen und veränderter Menüführung an die Bedürfnisse von Duo Systems angepasst. So wurden Schaltflächen aus dem Dropdown-Menü ins Menüband eingefügt, um den Vorlieben der Techniker gerecht zu werden und die Abläufe zu vereinfachen.

Eine Schulung brauchte es nicht – das Team von Duo Systems erarbeitete sich das neue Tool on the job. Den Servicetechnikern wurde das Tool vorgestellt. Stockl w schrieb außerdem ein internes Handbuch mit Anleitung der Funktionen. Die Softwarelösung wird heute von acht Auendienstlern und vier Innendienstlern genutzt.

Extruder Blasfolienproduktion: Mit der Einführung der digitalen Plattform für Serviceeinsätze konnte Duo Plast seine Prozesse beschleunigen und viel Papier einsparen.

Bild: Duo Plast

„Wenn es etwas kniffliger wurde, haben wir den Support angerufen. Der hat unsere Probleme schnell und smart gelöst,“ schildert Stockl w. Das Kundenportal von Mobile Function funktioniert und der Ansprechpartner ist telefonisch fast immer zu erreichen oder rufe zeitnah zurück.

Funktionen und Vorteile

Mit Engine 4 Service wickelt Duo Systems nun alle Aufträge und die Serviceplanung der Techniker ab. Der Kundenauftrag wird im ERP und in Engine 4 Service angelegt. Notwendige Teile werden eingeplant oder bestellt, die Route geplant. Damit sind die Kunden nun auf einer digitalen Karte sichtbar und der Disponent hat sofort alles im Blick. Außerdem kann eine Priorität vergeben werden – ob der Auftrag sofort erledigt werden muss oder ob es Zeit hat. In der Plantafel wird übersichtlich dargestellt, welcher Techniker welchen Kunden an welchem Tag bedient – sie bespielt einen Fernseher im Büro als Display und ist im Tool selbst als Dashboard aufrufbar. Die Disposition sieht so auf den ersten Blick, welche Kapazitäten bestehen. Nach der Terminabsprache mit dem Kunden wird der Auftrag via App den Servicetechnikern übermittelt. Dort können diese ihn bearbeiten und Tätigkeiten, Arbeits- und Reisezeit oder Ersatzteile erfassen. Auch Wartungsprotokolle und Listen für die UVV-Prüfung sind durch die Ergänzung Engine 4 Checklists hinterlegt. In der UVV-Prüfung werden sicherheitsrelevante Teile wie Sicherheitsabschaltungen oder Abdeckungen von Motoren oder Ketten auf ihre Funktionsfähigkeit untersucht.

Engine 4 Times funktioniert wie eine digitale Stoppuhr und unterstützt die Techniker dabei, Arbeits- und Reisezeiten komfortabler zu erfassen. Der Kunde unterschreibt schließlich den Arbeitsbericht digital und der Techniker kann ihn ihm sofort als E-Mail zukommen lassen.

Mit diesen Tools ist der Papierbedarf im Büro gesunken, da die Techniker Formulare nicht mehr mit sich führen müssen. Die Auftragsbearbeitung beim Kunden vor Ort geht schneller, mit Textbausteinen und digitalen Formularen können Berichte zügig ausgef llt und erzeugt werden. Im Büro hat sich die Disposition der Einsätze deutlich vereinfacht, da alles in einem Programm erledigt werden kann; vor allem die Kartendarstellung bringt jetzt eine Übersicht und macht die Planung effizienter. Die Plantafel f hrt alles zusammen – hierfür war zuvor eine Excelliste notwendig, deren manuelle Eintragungen entfallen nun vollständig.

Die Haupterleichterung sieht Stockl w in der digitalen Dokumentenablage: Protokolle und Serviceberichte werden hier automatisiert zusammengeführt und als PDF-Dateien im Dokumentmanagementsystem abgelegt, Arbeiten, die zuvor händisch erledigt werden mussten.

Duo Systems wünscht sich nun noch eine Funktion, über die die Techniker Ersatzteile, die sie verbauen, mit der Kamera direkt im System erfassen können. Aktuell ist es noch notwendig, die Nummern manuell einzutragen, sodass das Ersatzteil dann vom Tool automatisch im Montagebericht zugeordnet werden kann. Perspektivisch könnte auch die Zeiterfassung vollständig mit dem Tool abgebildet werden. ●

Autorin: Nadja M ller, freie Journalistin