

## BEST PRACTICE

### Mobiles Service-Management

## Optimierte Abwicklung von Service- und Wartungsaufträgen

**Nie wieder Zettelwirtschaft:** Die HERZOG Kälte-Klima Anlagenbau GmbH hat den kompletten Kundenservice-Prozess mithilfe einer mobilen Service-Management-App digitalisiert.

### Ausgangslage

Die HERZOG Kälte-Klima Anlagenbau GmbH ist bereits seit über 50 Jahren auf die Installation und Wartung von Klima- und Kältegeräten spezialisiert und bietet darüber hinaus auch noch weitere Produkte und Dienstleistungen aus dem Bereich Gebäudetechnik an. Das österreichische Familienunternehmen beschäftigt hierfür über 100 Mitarbeiter, von denen knapp ein Drittel als Servicetechniker im Außendienst unterwegs ist.

Innerhalb des Kundenservice-Prozesses erledigt der Innendienst die Auftrags- und Routenplanung mithilfe von abas ERP. Die Planung wurde jeden Freitag für die kommende Woche in mehreren großen Ausdrucken im Büro aufgehängt, sodass die Außendienst-Mitarbeiter hier die Ihnen zugeteilten Service- und Wartungsaufträge ablesen konnten. Für die Dokumentation von Leistungs- und Reisezeit sowie der verwendeten Materialien nutzten die Servicetechniker ausgedruckte Berichtsformulare, welche sie handschriftlich befüllten und jeden Freitag gesammelt an den Innendienst übergaben, wo sie nochmals abgetippt wurden. Fotoaufnahmen, welche oft zusätzlich zu Dokumentationszwecken mit dem Handy gemacht wurden, schickten die Mitarbeiter per Mail an den Innendienst.

Dieser Prozess sollte aufgrund der Medienbrüche und der zeitlichen Verzögerungen mithilfe einer digitalen Lösung optimiert werden. Ein Ziel war die Abschaffung von Doppelparbeit und Übertragungsfehlern, welche

### Executive Summary

HERZOG ist auf die Installation und Wartung von Kälte- und Klimageräten spezialisiert. Für die Abwicklung von Service- und Wartungsaufträgen nutzten die Servicetechniker bisher ausschließlich Papier-Berichte, die handschriftlich befüllt und später vom Innendienst abgetippt werden mussten. Auch die Routen- und Auftragsplanung wurde wöchentlich ausgedruckt. Zur Vermeidung von Doppelparbeit und Medienbrüchen entschied man sich bei HERZOG für eine mobile Service-Management-App, mit der die Außendienst-Mitarbeiter die komplette Auftragsabwicklung über ihr Tablet erledigen können. Für den Echtzeit-Zugriff auf Daten wurde das Backend-System abas ERP angebunden. Zudem können digitale Unterschriften und Fotoaufnahmen direkt über das Tablet erfasst und in den Prozess eingebunden werden.

durch das Abtippen der handschriftlichen Notizen entstand. Auch die Erhöhung der Prozessgeschwindigkeit war eine Kernanforderung: Da die Berichte immer erst am Freitag an den Innendienst übergeben wurden, konnten Folgeprozesse wie die Rechnungserstellung nur mit großer Zeitverzögerung angestoßen werden. Zudem sollten die Service-Mitarbeiter künftig auch in Echtzeit auf die ihnen zugewiesenen Routen- und Auftragsinformationen zugreifen können, sodass Änderungen und Notfälle direkt ersichtlich sind.



### Die Lösung mit engomo

Bei HERZOG entschied man sich daher für eine individuelle Service-App auf Basis von engomo. Die Implementierung übernahm engomo in Zusammenarbeit mit Nittmann & Pekoll GesmbH aus Wien, dem ERP-Partner des Klima-Spezialisten. Hierbei wurde eine an abas ERP angebundene Lösung für Android-Tablets konfiguriert.

Mit dieser sieht jeder Servicemitarbeiter zunächst alle Service- und Wartungsaufträge, die ihm in der kommenden Woche zugewiesen sind. In der Detailansicht eines Service-Auftrags können Kundenstammdaten sowie eine Auftragsbeschreibung eingesehen werden. Der Mitarbeiter kann über sein Tablet zudem auf alle Materialien und Ersatzteile, die er im Auto dabei hat, über eine Liste zugreifen und diese somit schnell und einfach als Positionen im Auftrag anlegen. Auch die Erfassung von Leistungs- und Reisezeit kann bequem über einen nativen Time-Picker erledigt werden. Für weitere Anmerkungen steht ein Freitextfeld zur Verfügung. Darüber hinaus können Fotos direkt mit der Gerätekamera des Tablets aufgenommen und in den Bericht eingebunden werden. Bei Wartungsaufträgen kann der Mitarbeiter zusätzlich noch auf eine Übersicht aller Anlagen des Kunden zugreifen und sieht dank farblicher Kennzeichnung direkt, welche Geräte noch gewartet werden müssen. Die durchzuführenden Wartungsarbeiten, wie beispielsweise die Reinigung eines Filters, kann der Techniker mithilfe von Checkboxes als erledigt markieren. Sind alle relevanten Daten erfasst, sieht der Kunde in einer Übersicht nochmals alle erbrachten Leistungen und verwendeten Materialien. Mit der digitalen Unterschrift des Servicetechnikers und des Kunden wird der Auftrag abgeschlossen und ein Berichts-PDF erzeugt. Dieses wird direkt via Mail an den Kunden geschickt und in dem in abas ERP integrierten Dokumenten-Management-System Habel, welches von HERZOG eingesetzt wird, hinterlegt. Somit steht der Bericht unmittelbar für den Innendienst zur Verfügung, sodass dieser sofort mit der Rechnungserstellung beginnen kann.

## Ergebnis

Mithilfe der mobilen Service-App konnte die Zettelwirtschaft bei den Servicetechnikern komplett abgeschafft werden. Dank der direkten Backend-Anbindung können die Mitarbeiter im Außendienst auf Echtzeit-Daten zugreifen und auch die Innendienst-Mitarbeiter haben sofortigen Zugriff auf alle Informationen, die unterwegs erstellt werden. Ein weiterer Pluspunkt, den die an abas ERP angebundene App liefert, ist der Zugriff auf die Auftragshistorie: Der Techniker vor Ort sieht in wenigen Sekunden, welche Reparaturarbeiten geleistet und welche Teile bisher ersetzt wurden. Auch der Prozessfluss konnte dank direkter Einbindung von Fotoaufnahmen

und Unterschriften deutlich optimiert werden. Außerdem trägt die neue Anwendung auch zu einer deutlich gesteigerten Kundenzufriedenheit bei: Der Kunde sieht vor Unterschrift nochmals fein säuberlich alle Auftragsdaten aufgelistet und hat diese direkt nach Auftragsabschluss als PDF in seinem Posteingang.

Das Feedback der Mitarbeiter bei HERZOG zu der neuen Anwendung ist überaus positiv. Durch die digitale Erfassung von Materialien und Arbeitszeit entfällt für den Innendienst viel Übertragungsarbeit und auch das Warten auf Berichte ist nun nicht mehr notwendig. Die Servicetechniker sind begeistert von der intuitiv zu bedienenden App und auch der Echtzeit-Zugriff auf Auftragsdaten stellt eine deutliche Arbeitserleichterung dar. Die Geschäftsführung ist von der optimierten Prozesssicherheit und -geschwindigkeit begeistert. Die Zeit zwischen der Leistungserbringung und dem Rechnungsversand konnte auf einen Bruchteil reduziert werden.

Sollte sich beim Verwenden der mobilen Service-Management-App herausstellen, dass bei den Kunden von HERZOG eine unzureichende Datenverbindung besteht, so ist es möglich, die Anwendung um einen Offline-Modus zu erweitern. Mit der flexiblen Konfigurationsplattform engomo ist auch diese Erweiterung schnell und einfach realisierbar.

### Über HERZOG Kälte-Klima Anlagenbau GmbH

HERZOG ist ein 1965 gegründetes Familienunternehmen mit Hauptsitz in Graz, welches mittlerweile über 100 Mitarbeiter im Innen- und Außendienst beschäftigt. Neben dem Kerngeschäft im Bereich Klima und Kältetechnik bietet das österreichische Unternehmen auch Produkte und Dienstleistungen aus den Bereichen Heizung & Sanitär, Rohr- & Anlagenbau sowie Elektro & Regelung an. Dadurch gewährleistet HERZOG seinen Kunden eine kompetente und ganzheitliche Beratung rund um das Thema Gebäudetechnik.

### Über Nittmann & Pekoll GesmbH

Das Unternehmen wurde 1994 als Software Partner der abas Software AG gegründet und betreut mehr 200 Kunden in Österreich. Nittmann & Pekoll vertreibt das ERP-System abas ERP sowie im mobilen Bereich engomo. Mit mehr als 50 Mitarbeitern werden die Produkte abas ERP und engomo von den beiden Standorten Wien und Wels eingeführt und gewartet.

### Über engomo

engomo ist der Anbieter der gleichnamigen Konfigurationsplattform für Unternehmens-Apps, die Prozesse und Daten aus vorhandenen IT-Systemen ohne Programmierung in mobile Apps bringt. Damit ist es für Unternehmen aller Größenordnungen und aus allen Branchen möglich, mobile Apps für den Vertriebsaußendienst, die Produktion, im Lagermanagement oder für ihre Endkunden kostengünstig und schnell – innerhalb weniger Tage anstatt von Monaten – bereitzustellen. Die Apps können nach einer eintägigen Schulung von der Unternehmens-IT selbst erstellt und modifiziert werden, alternativ bietet engomo die App-Konfiguration auch als Dienstleistung an.