

Service-Software in der Westentasche

Digitale Wertschöpfung und Umsatzsteigerung durch mobile Lösungen

Kostenbewusstsein und optimaler Kundenservice sind kein Widerspruch: Intelligente mobile Service-Lösungen, nahtlos in ERP-gesteuerte Geschäftsprozesse des Unternehmens integriert, führen zu effizienter Geschäftsabwicklung, hoher Kundenzufriedenheit und Umsatzwachstum. Das gilt insbesondere für die chemisch-pharmazeutische Industrie, in der es hoch spezialisierten Prozess- und Fertigungsanlagen gibt, die regelmäßigen Service und Wartung brauchen, um die Produktionssicherheit zu gewährleisten.

Neben der Produktqualität eines Unternehmens ist Service ein zentraler Erfolgsfaktor – vor allem in der Chemie- und Pharmabranche. Je schneller der Techniker vor Ort, je einfacher der Auftrag zu erzeugen und abzurechnen ist, desto attraktiver wird das Unternehmen als Geschäftspartner für seine Kunden. Lässt sich der Service-Auftrag zudem hausintern unkompliziert durch sämtliche „Stationen“ – von der Auftragsannahme über

die Reparaturzeit bis hin zur Abrechnung – papierlos steuern, spart der Geräte- oder Maschinenhersteller hausintern Arbeitszeit und Kosten und gewinnt zudem durch die schnellere Abwicklung an Liquidität.

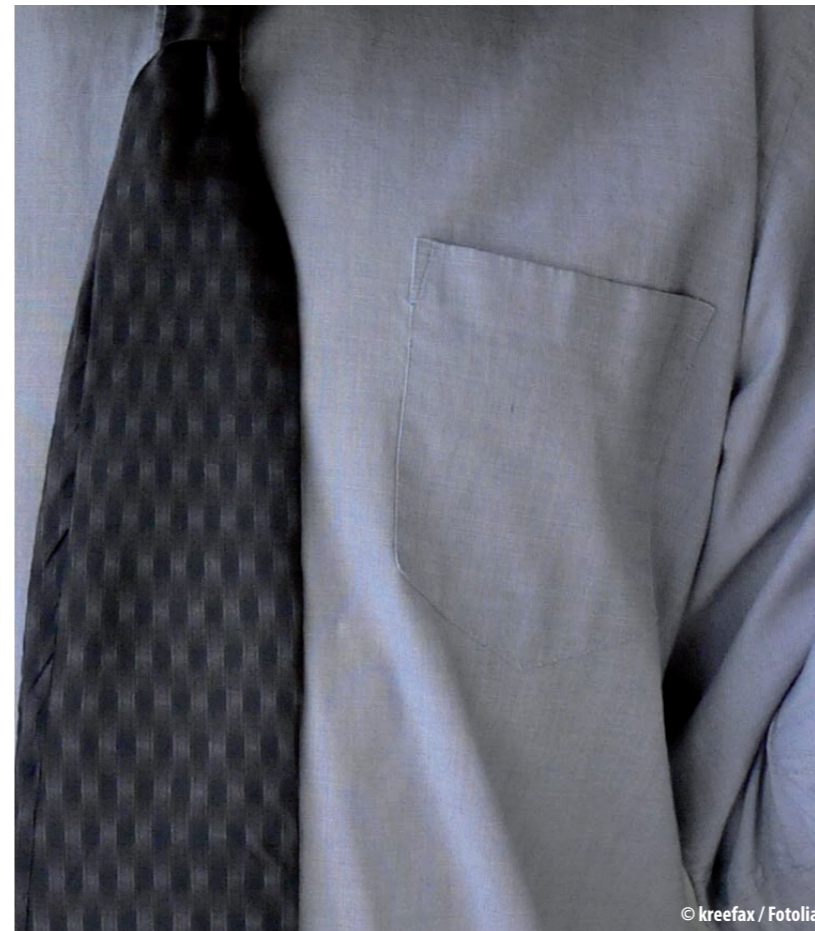
Obwohl Geschäftsprozessoptimierung via ERP in vielen Bereichen selbstverständlich sind, ist der Kundendienst bis heute hier oft nicht integriert: So erging es auch dem international agierenden Laborzentrifugenhersteller Andreas Hettich, der seit mehr als 100 Jahren Zentrifugen für Anwendungen in Medizin, Chemie und Biologie herstellt, vertreibt und wartet. Rund 24 Service-Techniker führen in Deutschland pro Jahr etwa 12.500 Wartungs- und Reparaturaufträge in den Labors vor Ort bei rund 18.000 Kunden in Deutschland durch. Durch die Service-Aufträge und -berichte entsteht eine Menge Papier, auf dem per Hand Daten zu Kunden, Auftragsart und -ort sowie Arbeitszeit notiert und anschließend per Post an die Zentrale geschickt werden, wo sie dann für die Buchung erneut in unserem SAP-System manuell erfasst wurden. Das war zeitaufwendig und außerdem fehleranfällig.

Hettich steht nur stellvertretend für viele Unternehmen, die für ihre Geräte und Anlagen regelmäßigen Service anbieten müssen. Und fast überall dauert die Abwicklung vom Auftragsingang bis zur Rechnungserstellung aufgrund zahlreicher Medienbrüche zu lang, weil manuelle, redundante Datenerfassung und langwieriges Abklären von Kundenaufträgen Zeit kosten. Firmenintern weiß die zentrale Einsatzsteuerung oft nicht, was außerhalb des Unternehmens passiert, weil die Service-Techniker oft landesweit oder sogar grenzüberschreitend beim Pharma- und Chemieunternehmen unter verschiedenen Voraussetzungen arbeiten. Diesen wiederum fehlt vor Ort der Einblick in die Kundenhistorie. Fehler in den Berichten und Abrechnungen, Qualitätsprobleme bei den Maschinen, demotivierte Mitarbeiter und schließlich unzufriedene Kunden sind zwangsläufig die Folge. In Euro und Cent nachweisbar wird dies aber erst Monate oder Jahre später, wenn der eine oder andere Kunde seine Maschinen anderswo einkauft oder den Service-Partner wechselt, das Neugeschäft kränkelt und das Image leidet.

Dabei ist gerade perfekter Kundenservice eine hervorragende Chance, sich als Hersteller oder professionelles Service-Unternehmen vom Wettbewerb deutlich abzuheben und ein neues Feld der Wertschöpfung zu generieren. Daher muss ein Umdenken in den Managementetagen stattfinden, um die Theorie in die Praxis umzusetzen.

Mobile Transparenz und Effizienz

Zur Vorbereitung eines Service-Einsatzes benötigen Service-Techniker schon beim Auftragsingang schnell verfügbare, umfassende Informationen über Kunden und Produkte, um effizient zu arbeiten. Sind sie weiträumig im Einsatz, müssen die Geschäftsprozesse wie Beauftragung, Ersatzteilbestellung und Rückmeldung des Service-Einsatzes über die Unternehmensgrenzen hinweg abzuwickeln sein. Nach Auf-



© kreefax / Fotolia

müssen. Dazu gehören u. a. zunächst die Stammdaten für Ansprechpartner bei dem Pharma- oder Chemieunternehmen, Geräte mit Zusatzausstattungen, Ersatzteile, Fehlerkataloge. Ein weiterer Komplex sind Bewegungsdaten wie Service-Auftrag und Rückmeldung, geleistete Arbeit, Materialverbrauch und Arbeitszeiten.

Harte Zahlen und weiche Faktoren

Der Nutzen einer professionellen mobilen Service-Software mit ERP-Integration liegt auf der Hand: So zeigt die realistische Kalkulation anhand harter Kennzahlen, dass der Return on Investment (ROI) innerhalb eines Jahres erreicht wird. Zu verdanken ist dies auch den sog. weichen Nutzenfaktoren. So erhöht die Transparenz der Kundendienstabwicklung die Möglichkeit, die Einsatzplanung regelmäßig zu optimieren und dadurch den Umsatz zu erhöhen und gleichzeitig Wartezeiten bei Kunden zu vermeiden. Die Service-Qualität wird durch die fehlerlose Geschäftsprozessabwicklung besser, die Reaktionszeit bei Geräteausfällen kürzer. Letzteres führt – ebenso wie die Nutzung innovativer Technologien – zu deutlicher Imageverbesserung des Unternehmens.

Kostenbewusstsein und hohe Service-Qualität sind heute kein Widerspruch mehr – im Gegenteil: Der Einsatz mobiler Service-Lösungen gibt Unternehmen die Chance, durch die medienbruchfreie Abwicklung alle ihre Service-Prozesse zu optimieren und damit die Kundenzufriedenheit signifikant zu erhöhen.

■ Kontakt:
Kurt Leo Kaiser
ASS.TEC GmbH
Geschäftsführung/Managing Director Mobile Business Solutions
Tel.: 07720 / 840 140
Kurt-Leo.Kaiser@asstec.com

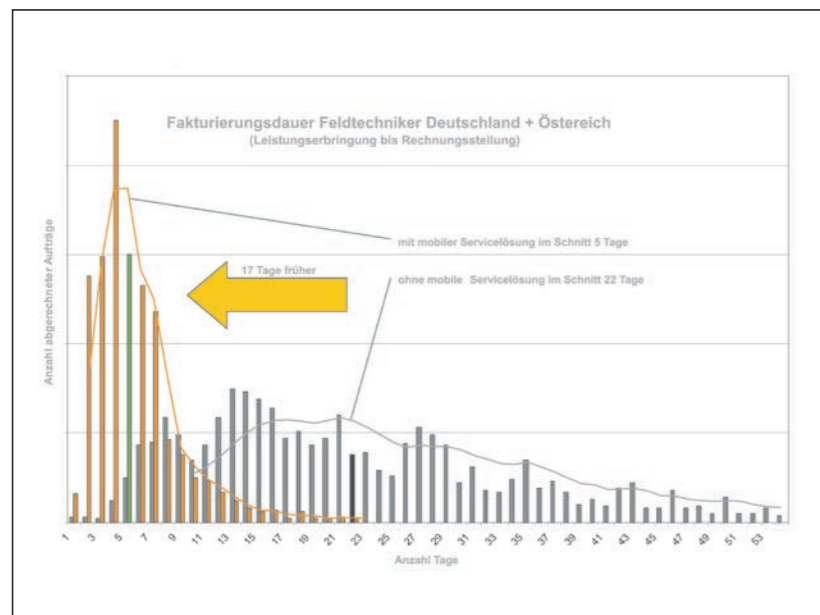


Abb. 1: Service-Abwicklung mit Einsatz einer professionellen Service-Software

trags erledigung dauert die Rechnungsstellung oft bis zu zwei Monate: Hier ist eine zeitnahe Steuerung, Anpassung oder simple Nachkalkulation der Einsätze nötig. Das stellt die Unternehmen allerdings heute noch vor große Herausforderungen oder ist wegen mangelnder Informationsqualität völlig unmöglich.

Heute gibt es hervorragende mobile Service-Softwarelösungen und einfach bedienbare Endgeräte zu erschwinglichen Preisen. Probleme schlechter Netzabdeckung und niedriger Übertragungsraten gehören der Vergangenheit an. Technisch steht einer mobilen Service-Software also nichts mehr im Wege. Hettich setzt schon seit 2007 auf die Kundendienstlösung ASS_Mobile Service, die gemeinsam mit professionellen Service-Organisationen auf Basis neues-

ter Technologien als webbasierte Standardlösung mit Integration zu ERP-Systemen entwickelt wurde, um die Kundendienstprozesse über alle Unternehmensgrenzen hinweg transparent, effizient und kostenoptimal bis ins Backoffice abzuwickeln. Kernaufgabe des Tools, das in der Regel auf Windows-Servern im Unternehmens-Rechenzentrum und auf den Notebooks der Techniker implementiert wird, ist die automatische Prozesssteuerung einer Service-Abwicklung von der ersten Meldung über die Einsatzplanung des Service-Technikers, die Wartung und eventuelle Ersatzteilbeschaffung bis zur Kontrolle, ob die Rechnung bezahlt wurde. Das klingt trivial, umfasst aber viele Einzelschritte, die alle quasi wie am Schnürchen in die Geschäftsprozesse des Unternehmens integriert werden