

Fallstudie – Servicemanagement sorgt für effizientere Prozesse

Mit Tablet statt Papier

Ein guter Kundenservice ist heute für viele Unternehmen ein wesentlicher Ansatzpunkt für eine nachhaltige Differenzierung im Wettbewerb. Die folgende Fallstudie zeigt auf, wie ein Servicemanagementsystem Firmen nicht nur bei der Auftragsabwicklung hilft, sondern auch zur Effizienzsteigerung und Kosteneinsparung beiträgt.

CHRISTIAN WILD

Eine Voraussetzung für eine starke Kundenbindung bildet die Kundenzufriedenheit. Ein Instrument, um dieses Ziel zu erreichen, ist das systematische Servicemanagement. Dies erkannte auch die Reap AG in Künten, die Haushaltapparate für Küche und Waschküche repariert und vertreibt. «Bis im Winter 2013 arbeiteten unsere Servicetechniker noch mit Rapporten aus Papier», sagt Geschäftsführer Ueli Reich. «Diese in unser ERP-System einzupflegen, wäre sehr aufwändig gewesen. Auch dass wir so keinen sauberen Zugriff auf die Gerätehistorie hatten, war ein Nachteil.» Nach einer Präsentation der Mathys

rauf, dass die vielen Daten in einem einzigen Rapport abgespeichert werden können. «Für uns war es wichtig, darin die diversen Adressen (Rechnung/Eigentümer/Standort) sowie die konkreten Gerätedetails wie die Masse oder Farbe abzubilden», erklärt Ueli Reich. Dank Evatic konnte diese Herausforderung gemeistert werden und es sind sämtliche Serviceaufträge elektronisch abrufbar. Die Administration arbeitet mit dem Modul «Evatic Service», und die Techniker benutzen «Evatic Mobile Service». «Zusätzlich wird mit «Evatic Exchange Sync» sichergestellt, dass die terminierten Projekte auch als Termine im Outlook-Kalender der Techniker ersichtlich sind», sagt Roland Wernli, Projektleiter der Mathys

anhin nicht mit Seriennummer und Modelltyp führte, weshalb keine Gerätedaten übernommen werden konnten. Allerdings behob Mathys diese Schwierigkeit, indem das Projektteam die Gerätestandortadressen aufführte.

Blick in die Zukunft. Nach sieben Monaten wurde das Projekt im Juni 2014 erfolgreich abgeschlossen. «Es brachte uns gleich mehrere Vorteile», legt Ueli Reich dar. «So wurde der gesamte Prozess digitalisiert und effizienter gestaltet – vom Serviceauftrag bis zur Rechnung –, was wiederum zu spürbaren Kosteneinsparungen führt. Des Weiteren erreichten wir eine saubere Archivierung und einen immerzu möglichen Datenzugriff.» Welche



Die Servicetechniker der Reap AG arbeiten neu mit Samsung-Tablets, auf denen sämtliche benötigten Daten gespeichert sind.



Die Reap-Techniker erstellen den digitalen Rapport mit dem Managementsystem Evatic der Mathys Informatik AG direkt am Ort des Auftrags.

Informatik AG in Unterentfelden entschied sich das Unternehmen aufgrund des umfassenden Funktionsumfangs für das Managementsystem Evatic. Wie funktioniert dieses konkret? Nach dem Eingang eines Reparaturauftrages erfasst die Administration diesen im ERP-System und übermittelt ihn automatisch zu Evatic. Anschliessend plant die Dispositionsabteilung die Einsätze auf dem Evatic-PC-Client und überträgt die Aufträge auf die Tablets der Techniker. Diese reparieren das Gerät und erfassen danach im digitalen Rapport beispielsweise die Weg- und die Arbeitszeit. Ebenfalls senden sie Mitteilungen, wie etwa das Auslösen einer Bestellung von Ersatzteilen, zurück an die Disposition, während die Administration die Rechnung erstellt.

Evatic meistert die individuellen Anforderungen. Reap legte von Projektbeginn an grossen Wert da-

Informationen. Ausserdem implementierte er eine vollautomatische Schnittstelle vom ERP-System «europa3000», das der Debitorenverwaltung und den buchhalterischen Prozessen dient, zu Evatic. Sie überträgt dabei unidirektional Kundenadressen, die einzelnen Artikel und die Serviceprojekte, welche die Servicetechniker auf ihren Tablets jederzeit abrufen können.

Problemloses Bewältigen von technischen Hürden. Im Verlaufe des Projektes traten nur wenige Stolpersteine auf. So war eine automatische Rundung der Arbeitszeiten auf fünf oder zehn Minuten nicht möglich. «Es gelang uns jedoch, die Rundung auf 15 Minuten einzustellen. In Ausnahmefällen geben die Mitarbeitenden die Zeiten manuell ein», erklärt Roland Wernli. Zudem stellte sich heraus, dass Reap die bei den Kunden installierten Geräte bis

Aufgabe steht in naher Zukunft an? «Bis jetzt funktioniert die Schnittstelle nur in eine Richtung: vom ERP-System zu Evatic. Später ist geplant, die Schnittstelle so auszubauen, dass die abgeschlossenen Serviceprojekte den umgekehrten Weg machen und automatisch fakturiert werden können», weiss Roland Wernli. ●

MATHYS INFORMATIK AG
5035 Unterentfelden, 062 737 74 75
info@main.ch, www.main.ch