

# Mehrwert digitalisierte Auftragsverwaltung

*Arbeitsaufträge per Mail, handschriftliche Berichte, verspätete Rückmeldungen an Kunden – für viele Unternehmen und ihre Servicetechniker sieht so der Arbeitsalltag aus. Die Folge: ineffiziente und intransparente Prozesse, unzufriedene Kunden und Mitarbeitende. Doch es geht auch anders, wie unser Praxisbeispiel zeigt.*

VON JULIA KOWAL

Grossküchen planen, montieren und im Nachhinein den Service übernehmen, das ist Aufgabe der T101 AG Chrombox mit Sitz in Baar, Kanton Zug. Vier Servicetechniker beschäftigt das Unternehmen, die in der gesamten Schweiz Montagen, Wartungen und Reparaturen von Grossküchengeräten durchführen. Bis Ende letzten Jahres erhielten die Techniker ihre Aufträge für den Tag noch jeden Morgen per Mail aus dem Büro. Ihre Arbeitszeiten mussten die Techniker wiederum an das Büro mailen: eine Mail für den Arbeitsbeginn, eine für die Pause und eine für das Arbeitsende. Arbeitsberichte füllten die Servicetechniker handschriftlich aus, oft in kryptischen Notizen und nicht immer für den Kunden und die Kollegen im Büro leserlich. Geschäftsführer Simon Jenal war klar: Diese Arbeitsweise ist mühsam, ungenau und ineffizient.

## Individuelle Wünsche in einjähriger Entwicklungsphase umgesetzt

Der Chrombox-Geschäftsführer entschied sich daher, eine Field-Service-Management-Software einzusetzen – seine Entscheidung fiel auf die Lösung Engine4 von Mobile Function. Rund ein Jahr testeten Jenal und seine Mitarbeiter die Software, stellten individuelle Forderungen an das Programm und erhielten schliesslich eine auf das Unternehmen zugeschnittene Software. «Funktioniert hat das System von

Anfang an, aber wir wollten erst damit live gehen, wenn es genau nach unseren Vorstellungen läuft», begründet Jenal die einjährige Entwicklungsphase. Die individuellen Wünsche des Küchengeräteanbieters setzte der Softwarehersteller nach und nach um, einige dieser Anforderungen sollen auch als Standard in die Field-Service-Management-Software einfließen. Zum Beispiel die nur einmalige Erfassung einer Seriennummer im System: «Für uns war es sehr wichtig, dass die Seriennummern der Geräte nicht doppelt erfasst werden können», erklärt Jenal. Kauft Chrombox beispielsweise ein Küchengerät eines Kunden wieder zurück und verkauft es an einen anderen Kunden weiter, darf dieses nicht neu im System unter derselben Seriennummer angelegt werden – denn die Seriennummer ist schliesslich einzigartig. «Jetzt ist es so, dass die Historie des Geräts mitwandert», so Jenal. Welchem Kunden auch immer das Gerät nun gehört, die Chrombox-Techniker können bei Wartun-

gen im System einsehen, um welches Gerät es sich handelt und welche Reparaturen in der Vergangenheit bereits vorgenommen wurden.

Dank mobiler Pads haben die Techniker von überall Zugriff auf das Field-Management-System. Sie können Arbeitsaufträge einsehen, die Historie einzelner Geräte nachvollziehen und Arbeitsberichte digital und detailliert erstellen. Dafür bietet die Software unbegrenzten Platz und nicht etwa nur ein paar Zeilen auf einer A4-Seite. Vorgefertigte Satzbausteine und Spracherkennung erleichtern dem Techniker die Erstellung – die Berichte sind deshalb nun genauer und dennoch schneller fertig. «Früher war das für unsere Techniker manchmal unfair», erinnert sich Jenal. «Die haben sehr gute Arbeit geleistet, die auch mal viel Zeit in Anspruch genommen hat. Im Arbeitsbericht stand dann aber nur ein einzelner Satz», beschreibt Jenal. «Zusätzlich haben Techniker auch nicht immer die schönste Schrift», ergänzt Jenal zwar augenzwinkernd, bringt damit aber einen weiteren wichtigen Punkt in Sachen Transparenz ein. Denn mit knappen und womöglich unleserlichen Berichten konnten Kunden die Rechnung für die geleistete Arbeit nicht immer nachvollziehen. Erst recht nicht, wenn die Auftraggeber mehrere Grossküchen oder Filialen betreiben und bei der Reparatur selbst gar nicht vor Ort waren. Nun aber erhalten die Kunden einen detaillierten und lesbaren Bericht – und zwar unmittelbar nach der erbrachten

### Autorin

Julia Kowal ist Journalistin für die Agentur Wordfinder PR.





**Chrombox, ein Anbieter von Grossküchengeräten, hat seine Prozesse mit einer Field-Service-Management-Software vollständig digitalisiert.**

Leistung, weil der Techniker den Bericht mit nur einem Klick nicht nur ans Büro, sondern auch gleich an den Kunden per Mail schickt.

#### **Zusatzvermerke, Tipps und Kundenwünsche hinterlegen**

Dank der Field-Service-Management-Software erleichtern aber nicht nur nachvollziehbare Berichte und Gerätehistorien die Arbeit, sondern auch relevante Zusatzvermerke. Stehen beispielsweise Küchengeräte übereinander, müssen zwingend

zwei Techniker für die Reparatur anrücken. Oder es können Tipps zum Parken beim Kunden hinterlegt werden. «Wir sind viel in der Züricher Innenstadt unterwegs, da ist es echt schwierig, einen Parkplatz zu finden», erklärt Jenal. «Wenn der Techniker vorab weiss, dass er im Hinterhof parken kann, erspart das viel Zeit.» Dank der digitalen und zentralen Erfassung solcher Informationen stehen sie allen Technikern auf dem Tablet und dem Büro zur Verfügung. Leerfahrten, weil zu wenige Techniker zum Kunden geschickt wurden, oder

überlange Fahrtzeiten wegen der Parkplatzsuche fallen so nicht mehr an.

Zudem können die Techniker auch Kundenwünsche ungefragt erfüllen, wenn diese bereits im System als Notiz hinterlegt sind – und zum Beispiel unaufgefordert ihre Schuhe ausziehen oder Überzieher benutzen, weil der Kunde in der Vergangenheit darauf bereits Wert gelegt hat. Auch Informationen ans Büro, dass der Kunde beispielsweise noch ein Angebot für ein neues Gerät wünscht, können an den Auftrag geheftet werden. Zusätzlich lassen sich auch Bedienungsanleitungen für Fremdgeräte hinterlegen oder Fotos eines Defekts, die der Kunde bereits mit der Auftragserteilung an das Büro geschickt hat. So kann der Techniker vor Ort schneller mit der Arbeit beginnen.

Erleichtert wird durch das System auch die Kommunikation zwischen Technikern und Büro. Statt Mails mit Aufträgen und Arbeitszeiten hin- und herschicken, weist das Büro den Technikern nun die Aufträge über die Software zu. Die Techniker wiederum beginnen und beenden ihre Arbeitszeiten übers Tablet und können auch Fahrtzeiten zum Kunden viel transparenter nachhalten, weil sie ihren Status jeweils mit nur einem Klick ändern («in Fahrt», «in Arbeit», «in Pause»). Wo die Techniker gerade sind und welchen Status ein Auftrag jeweils hat, wird im System visuell dargestellt – das erhöht die Übersichtlichkeit und Transparenz. «Fehlt für einen Auftrag zum Beispiel noch Material, ist er

ANZEIGE



## **Event & Congress Location Zentrum Paul Klee, Bern**

**Ein Veranstaltungsort mit besonderem Ambiente  
für Konferenzen, Tagungen, Seminare und Events**

**Professionelle Beratung und Betreuung  
vor und während dem Anlass**

**Kreative Rahmenprogramme  
und hochwertige Gastronomie**

[zpk.org/events](http://zpk.org/events)



Gegründet von  
Maurice E. und Martha Müller  
sowie den Erben Paul Klee  
**Zentrum Paul Klee  
Bern**