



Igus-Sondergleitlager in nur vier Tagen geliefert

Direkt am Herzschlag

Titelbild-Sponsor: igus GmbH

17

Getestet: So sind preiswertere Wälzlager bei gleicher Leistung möglich

46

Papierzeitalter ade: Effizienter mit digitaler Arbeitsplanung

10

Digitale Vakuumerzeugung reduziert den CO2-Fußabdruck in der Robotik



Ein deutscher Spezialist für Antriebs- und Energielösungen für unterschiedliche Branchen wickelt über eine Field-Service-Management-Plattform seine Monteurdisposition und den Innendienst ab. Das digitale und mobile Tool löst analoge Prozesse und die bisherige Dokumentation auf Durchschlagspapier ab. Das Krefelder Familienunternehmen gewinnt so Transparenz und Überblick über die Abläufe und erleichtert die Aufgaben der Servicetechniker vor Ort.



Motor- und Aggregatsspezialist lässt Papierzeitalter hinter sich

Digitale Monteurdisposition

AUTORIN: NADJA MÜLLER, FREIE TEXTERIN UND JOURNALISTIN

➤ Henkelhausen bietet seinen Kunden dank einer tiefgreifenden technischen Expertise im mechanischen und elektrischen Bereich von der Erstberatung über das Engineering bis hin zum After Sales ein umfangreiches Leistungs- und Servicespektrum. Das Unternehmen hat sich dabei vor allem auf Dieselmotoren von Offroad-Maschinen in der Bau-, Gleis-, und Landtechnik sowie den Bereichen Marine und Netzersatzanlagen spezialisiert. Insbesondere die vollständige Konstruktion und Montage komplexer sowie individueller Antriebspakete und Schaltanlagen gehören bei Henkelhausen zum Tagesgeschäft.

Darüber hinaus bietet das Unternehmen einen deutschlandweiten Wartungsservice sowie ein umfangreiches Ersatzteilangebot mit hoher Verfügbarkeit. Henkelhausen beschäftigt derzeit rund 180 Mitarbeiter an vier Standorten in Deutschland.

Pilotprojekt und schneller Rollout

Die Auftragsdokumentation im Außendienst erfolgte traditionell mit Papier, Au-

ßendienstscheine mit Durchschlägen wurden ausgefüllt. Henkelhausen wollte die Prozesse straffen und eine digitale, mit der Warenwirtschaft integrierte Lösung für die Monteurdisposition einführen. Im Auswahlprozess für den richtigen Partner konnte sich das Unternehmen Mobile Function aus Villingen-Schwenningen gegenüber der Konkurrenz erfolgreich durchsetzen und überzeugte mit seiner Lösung Engine4.Service.

Man beschloss, in einem Bereich einen Testballon zu starten und das Tool zunächst in der Servicedisposition für Ersatzteilanlagen zu implementieren. Das Pilotprojekt im Anlagenservice mit zwei Disponenten und fünf Monteuren war innerhalb von weniger als zwei Monaten aufgesetzt. „Ich bin kein Freund davon, lange am Reißbrett zu planen“, sagt Christian Kutscher, Geschäftsbereichsleiter Energietechnik bei Henkelhausen. Daher wurde das Tool in der Praxis zunächst handyaffinen, jungen Mitarbeitern angeboten. Es kam so gut an, dass es sich schnell im Betrieb herumsprach und auch ältere Beschäftigte und andere

Unternehmensbereiche Interesse bekundeten. Engine4.Service wurde deswegen auf eine weitere Abteilung in Krefeld und dann auf die Servicedisposition der Niederlassungen ausgerollt: Der Umfang wuchs Schritt für Schritt. Heute wird das Tool von 20 Disponenten und bis zu 80 Servicetechnikern unternehmensweit eingesetzt. Auch der Innendienst und der Schaltschrankbau nutzen es.

Freie Auswahl bei mobilen Endgeräten

Henkelhausen wünschte sich eine digitale Lösung für Disposition und Außendienst mit einer freien Endgerätewahl. Man wollte sich die größtmögliche Flexibilität erhalten und keine weiteren Kosten verursachen. Wichtig war außerdem, die Plantafel im Tool leicht abbilden zu können. „Grundsätzlich musste sich die Lösung nicht an unsere zuvor noch analoge Welt anpassen, sondern wir an die praxiserprobten, digitalen Prozesse der Lösung“, so Kutscher. Die unkomplizierte Herangehensweise erwies sich als erfolgreich: Engine4.Service punktete mit der Handhabe und der leichten

Abwicklung von Aufträgen. „Besonders der Kosten-Nutzen-Faktor konnte uns alle überzeugen. Die Lösung hat sich sehr schnell für uns gerechnet.“

In der Praxis wurden einige wenige Anpassungen notwendig, die direkt an das Entwickler-Team von Mobile Function weitergegeben und schnell den Anforderungswünschen entsprechend umgesetzt wurden.

Eine Schulung war in der Breite nicht notwendig, da die Usability der App einfach und intuitiv ist. Kutscher führte die App selbst ein und die Generation Digital Natives half den älteren Kollegen und Kolleginnen bei der erfolgreichen Durchführung. Mit den Spezialisten von Mobile Function wurden individuelle Anforderungen wie anlagenspezifische Wartungsprotokolle umgesetzt. Abhängig z.B. vom Notstromaggregat sind jeweils unterschiedliche Aufgaben bei der Wartung zu berücksichtigen, die über digitale Checklisten in der mobilen App erfasst und dokumentiert werden. Im Tool wurden rund zehn Protokolle für spezielle Anlagen hinterlegt.

Synchronisation mit dem CRM

Mit Engine4.Service wickelt Henkelhausen nun die gesamte Monteurdisposition effizient, zeitsparend und transparent ab. Durch die Synchronisation mit dem CRM erhalten Kunden sowie Außendienst automatisch alle relevanten Informationen für eine erfolgreiche Auftragsabwicklung.

Im nächsten Schritt soll die Zeiterfassung durch eine automatische Schnittstelle zum bestehenden Zeitabrechnungssystem vereinfacht werden: Engine4.Service bietet bereits offene Standardschnittstellen zur Übernahme der mobil erfassten Arbeitszeiten, nun muss das bestehende Zeiterfassungssystem noch mit einer Importfunktion ausgerüstet werden.

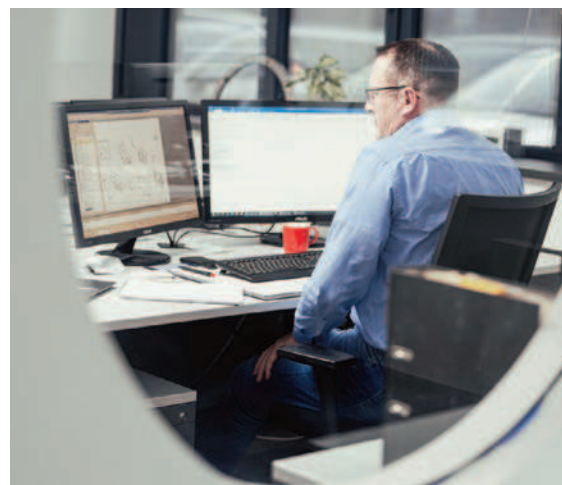
Schnellere und flexiblere Prozesse im Außendienst

Die größte Arbeitserleichterung brachte die Digitalisierung und Automatisierung von zuvor analogen und papierbasierten Prozessen. Das Tool flexibilisiert und beschleunigt die Abläufe: Ein Auftrag ist in

Sekunden eingetragen und der zuständige Techniker informiert. Aufwendiges Ausfüllen von Formularen auf Papier entfällt. Auch das Abschließen des Auftrags, seine Dokumentation sowie die Annahme und Unterschrift durch den Kunden können nun komfortabel digital und zeitnah erfolgen. Früher wurden Auftragsdokumente und Wartungsprotokolle noch eingescannt, da die Verwaltung halbdigital erfolgte. Diese Zettelwirtschaft ist abgeschafft. Damit fallen ungeliebte Aufgaben und Arbeitsschritte weg. Die Automatisierung und Digitalisierung der Arbeitsabläufe sorgt auch dafür, dass den Technikern Informationen, die sie benötigen, schnell und überall zur Verfügung stehen. Servicehistorie und alte Wartungsprotokolle können direkt in der App eingesehen werden und erfordern keine Anfrage und manuelle Recherche mehr. Hinzu kommen komfortable Funktionen wie automatische Terminerinnerungen an den Kunden oder die Möglichkeit, in automatisierten E-Mails aktuelle Informationen wie Support- und Geschäftszeiten zu integrieren. Zudem ist die Einsatzplanung heute über alle Abteilungen hinweg transparent. Früher beschränkte sie sich auf die Kalender der einzelnen Disponenten, heute kann jeder sehen, welcher Monteur wo im Einsatz ist. Hier besteht die Möglichkeit, Spezialisten für verschiedene Gewerke auszuweisen und Servicelevel einzurichten.

Die Zufriedenheit ist hoch: Das Tool punktet mit klarer Struktur und sauberem Aufbau und die Funktionen sind mit wenigen Klicks aufrufbar. „Wenn alle so arbeiten würden wie Mobile Function hätten wir einige Sorgen weniger. Das Tool macht im täglichen Einsatz einfach Spaß,“ fasst Kutscher zusammen. In der Praxis hat sich außerdem die Diktierfunktion für Tätigkeitsberichte bewährt: Schreibfaule Mitarbeiter liefern nun ausführlichen Input.

Die Zahl der User wächst kontinuierlich, etwa, wenn neue Mitarbeiter oder Auszubildende hinzukommen. Ziel ist es, neue Ideen bzw. Funktionalitäten zu integrieren, wenn sie sich als sinnvoll erweisen. Kutscher: „Die Zusammenarbeit ist super, wir wachsen mit dem Programm.“



Fazit

Das Ende der Zettelwirtschaft, Transparenz in den Abläufen und Informationen, die dann verfügbar sind, wenn man sie benötigt: Die Einführung des digitalen und mobilen Tools für die Monteurdisposition und den Innendienst bedeutet für den Aggregats- und Motorspezialisten einen großen Schritt in Richtung Digitalisierung.

► www.mobile-function.com