

Mit kluger Digitalisierung schneller reparieren



Bei Reparaturen und Notfällen sitzt Handwerksbetriebe und ihren Kunden oftmals die Zeit im Nacken. Das Fachhandelsunternehmen Maiworm Großküchentechnik hat seine Digitalisierung gezielt und sinnvoll vorangetrieben, um den täglichen Zeitdruck im Kundenservice besser zu managen und unnötige Leerfahrten zu sparen ... | VON JAN HÖPPNER

Reparatur ohne Verzug: Durch die mobile Field Service Management Software können die Mitarbeiter von Maiworm sofort zur Tat schreiten (Foto: Maiworm)

Wenn in Unternehmen wichtige Geräte ausfallen, muß es schnell gehen. Schließlich entscheidet die Verfügbarkeit der Anlagen darüber, daß Abläufe funktionieren und davon abhängige Menschen versorgt werden können oder eine Patientenversorgung gewährleistet werden kann. Für den Kundenservice von Maiworm Großküchentechnik GmbH & Co.KG ist das Alltag. Das 1954 gegründete Familienunternehmen projiziert und installiert nicht nur alles rund um Großküchen, sondern repariert und wartet diese auch. Fällt beispielsweise eine Spülmaschine in einem Krankenhaus aus, steht plötzlich die Essensversorgung der Patienten auf dem Spiel. Die Reparatur ist dann zeitkritisch.

Jeder Betrieb im Handwerk weiß: Schnelligkeit braucht die richtigen Informationen, damit Personal mit passender Qualifizierung, Werkzeug und Ersatzteilen bereits beim ersten Termin vor Ort die Anlage wieder zum Laufen bringen kann. Im Fachjargon spricht Maximilian Kramer, Leiter des Kundendienstes bei Maiworm, von der First-Time-Fix-Rate seiner Techniker. Jeder Betrieb im Handwerk weiß auch, wie schwierig es ist, vom Kunden

die richtige Information zu erhalten. Früher hieß es: „Bei uns läuft die Spülmaschine hinten links nicht richtig. Seriennummer? Ans Typenschild komme ich nicht ran.“ Somit wurde der erste Termin vor Ort zur Spurensuche und Leerfahrt.

„Der Techniker irrte durch die Großküche, um das Gerät zu finden, weil im Kochprozeß niemand wirklich Zeit für ihn oder von der Fehlermeldung Kenntnis hatte“, weiß Kramer zu berichten. Oft konnte erst beim zweiten Termin repariert werden. Das frustrierte nicht nur die Kunden. Maiworm kosteten diese Leerfahrten bares Geld. Heutzutage ist das Team von Maiworm in der Regel in der Lage, seine 14 Techniker mit allen relevanten Informationen loszuschicken, um ohne Verzug reparieren zu können.

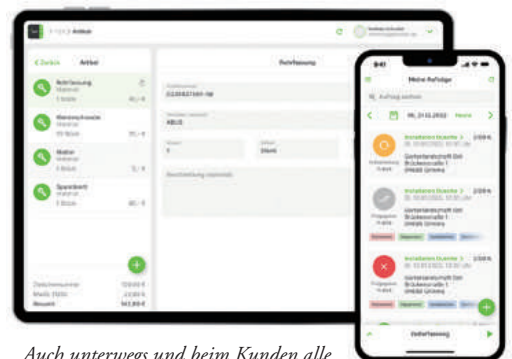
Genau hinschauen, was man braucht

Maiworm schafft das dank kluger Digitalisierung, die mehr ist, als Papierbögen zu digitalisieren. Das Unternehmen hat seine Kernabläufe überarbeitet und die digitalen Werkzeuge intelligent miteinander verknüpft. Anstatt auf riesige aber starre All-in-one-Lösungen

zu setzen, werden einige wenige spezialisierte Softwares miteinander verkettet.

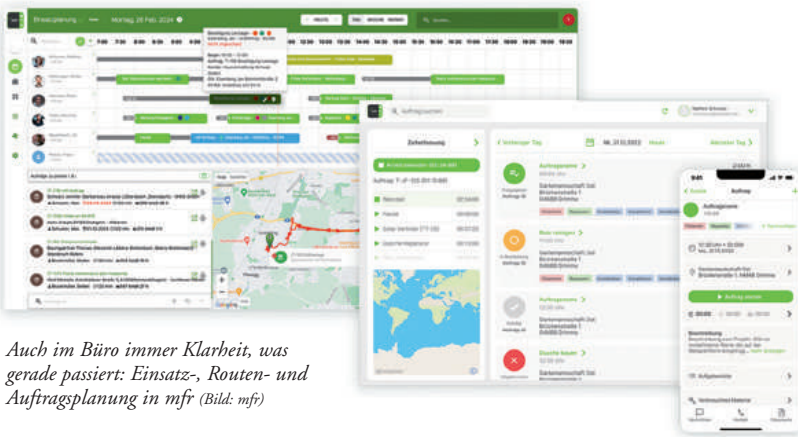
Das ERP und HR-Tool von Sage für die Abrechnung und Personalverwaltung. Diamant für die Buchhaltung. Docuware für die Verschlagwortung. Und schließlich mfr für das gesamte Field Service Management (FSM) inklusive Angebotserstellung, Einsatzplanung, Arbeitszeiterfassung, Materialverwaltung, mobiler Dokumentation, Anlagenhistorie und Berichterstattung.

Bei der Auswahl der Lösungen hat die Geschäftsführung stets die Akzeptanz der >>



Auch unterwegs und beim Kunden alle Informationen dabei: Materialliste und Auftragsübersicht mit Checklisten (Bild: mfr)

» Team unserer Techniker deckt das gesamte Altersspektrum von 20 bis Ende 60 ab“, erläutert Kramer. „Bei der Lösung fürs Field Service Management war es deshalb wichtig, daß die Bedienung intuitiv, mobil und flexibel ist und wir uns des schnellen Supports des Herstellers sicher sein können. Wir wollten unbedingt einen Anbieter haben, der unsere Branche wirklich versteht.“



Auch im Büro immer Klarheit, was gerade passiert: Einsatz-, Routen- und Auftragsplanung in mfr (Bild: mfr)

Technikern zu schnellem Arbeiten verhelfen

Neben der individuellen Vorlagenbibliothek für die Angebotserstellung und der übersichtlichen Einsatzplanung für die Projektsteuerung ist vor allem die mobile Dokumentation nicht mehr wegzudenken. Jedes Gerät, das von Maiworm verbaut wurde, erhält einen QR-Code-Aufkleber, der eine eindeutige Zuordnung ermöglicht. In mfr sind die QR-Codes nebst Kennnummer, Kundenzuordnung, Anlagendokumentation und -historie sowie wichtigen Informationen wie Aufstellort dokumentiert.

Fällt das Gerät aus, kann der Kunde einfach den QR-Code zusenden. Maiworms Kundendienst weiß dann sofort, wo das Gerät steht, welche Reparaturen in der Vergangenheit stattgefunden haben und um welches Modell es sich handelt. „Wenn ein Kunde anruft und sagt: Meine Spülmaschine Nummer 100 ist kaputt, können wir in mfr innerhalb weniger Sekunden das richtige Gerät auswählen und den Auftrag schreiben“, erklärt Kramer. Das beschleunigt nicht nur die Angebotserstellung, sondern erleichtert auch die Vorbereitung: „Unsere Techniker können sich vorab im Detail schlau machen, zu welchem Schaden das Fehlerbild paßt, um dann zu entscheiden, welche Werkzeuge und Ersatzmaterialien eingepackt werden müssen.“

„Wenn ein Kunde anruft, können wir in mfr innerhalb weniger Sekunden das richtige Gerät auswählen ...“

Das FSM-Tool ermöglicht zudem, die Checkliste für eine Reparatur oder Wartung über dynamische Funktionen auftragsgenau anzulegen.

Damit werden dem Techniker vor Ort nur die Felder für den Bericht angezeigt, die tatsächlich für den Fall notwendig sind. Kramer zufolge hat das die Akzeptanz und Effizienz der Techniker

stark erhöht: „Unsere Techniker sind durch die Möglichkeit zur Nutzung der Handys und Tablets sehr schnell in der Berichterstattung und Dokumentation des Einsatzes. Und da das auch offline funktioniert, brauchen wir keine Angst haben, wenn die

Großküche mal im Keller liegt.“ Die Berichte werden per digitaler Unterschrift vom Techniker und Kunden abgeschlossen und direkt im System synchronisiert, sobald eine Netzverbindung existiert.

Am Ende zählt die Kundenzufriedenheit

Für das Notfallmanagement oder Nachfragen von Kunden nutzt Kramer zudem das integrierte GPS-Tracking der Fahrzeuge. Er kann damit in Echtzeit nachschauen, wo sich seine Techniker befinden. „Ich muß nicht mehr herumfragen und den Kunden hinhalten, sondern kann situativ Notfälle einplanen und dem Kunden antworten“, so Kramer. „Das entlastet auch die Techniker, die sonst mit dem Kunden hin- und her telefonieren.“

Den Effekt dieser klugen Digitalisierung spürt Kramer auch im jährlichen Auftragsvolumen. Vor der Digitalisierung des FSM vor knapp acht Jahren, war es schon herausfordernd, vier Techniker zu steuern. Auch die Anzahl der realistisch planbaren Kundenservice-Einsätze war stark limitiert. Heute können über ein Dutzend Techniker ohne weiteres jährlich über 5.000 Aufträge bearbeiten.

Noch Fragen?
www.mfr-deutschland.de