

Die Kommunikation zwischen Betrieb und (mobilem) Kundendienstmonteur ist eine Schwachstelle in vielen Handwerksbetrieben. Mangelnde Information und Koordination führen oft zu überflüssiger Mehrarbeit und unnötigen Wegen. Wie ein handlicher Mobilcomputer beim SHK-Betrieb Moritz die Abläufe im Kundendienst markant erleichtert und optimiert hat, zeigt der folgende Beitrag.

Der Grundsatz „Solide Handwerksarbeit und bewahrtes Material“ ist seit der Gründung im Jahr 1962 bis heute fester Bestandteil der Firmenphilosophie der Georg Moritz GmbH. Der 2006 verstorbene Firmengründer und Zentralheizungsbaumeister Georg Moritz hat das Tätigkeitsspektrum des Betriebs 1995 um den Bereich Badinstallation und 1999 um die Elektroinstallationen (z.B. für die BHKW-Montage) erweitert. Somit kann das Unternehmen heute die wichtigsten Bereiche der Haustechnik aus einer Hand anbieten. Im Jahr 2002 wurde die Firma von Klaus Geppert, Betriebswirt VwA, und Armin Linke, Installations- und Heizungsbaumeister, übernommen. Die Umsatzverteilung sieht aktuell wie folgt aus: Heizung 65 %, Kundendienst (Heizung) 20 % und Sanitär 15 %.

Um die Kunden auch nach dem Einbau der Anlagen optimal versorgen zu können, steht zur Wartung und Störungsbeseitigung eine Kundendienstabteilung mit sechs Servicetechnikern bereit. Der gesamte Personalstamm besteht aus 26 Mitarbeitern.

Mobile und aktuelle Daten für den Kundendienstmonteur

Die Kundendienst-Abteilung des SHK-Betriebs Moritz setzt seit Oktober 2005 auf die „Kundendienst Mobil-Lösung des Softwareanbieters PDS Programm + Datenservice, bei dem man seit 1986 Kunde ist. Die Anbindung ist Teil der PDS Branchenlösung für Installationsbetriebe im Baunebengewerbe. „Uns wurde die innovative Lösung auf der ISH 2005 präsentiert. Die Vorteile des mobilen Systems überzeugten uns“, erzählt Geschäftsführer Klaus Geppert rückblickend. „Zum einen erschien uns der robuste, leicht transportierbare Taschencomputer mit Touchscreen Handwerkerhändegerecht und unkompliziert zu bedienen. Lediglich der Anschluss für die externe Antenne auf der Geräterückseite ist etwas zu filigran geraten.“



Die Softwarelösung „Kundendienst mobil“ und das Skeyepad haben Geschäftsführer Klaus Geppert (l.) und Kundendienstleiter Markus Mietsch vor der Einführung im SHK-Betrieb Moritz ausgiebig von den Kundendienstmonteuren testen lassen

SHK-Betrieb Moritz arbeitet mit „Kundendienst mobil“ Alle Anlagendaten sind vor Ort verfügbar

Der Skeyepad braucht keine externe Tastatur. Dort, wo Text Eingegeben werden muss, wird die Tastatur eingeblendet und mit einem Stift bedient. Überzeugend fanden Geppert und Kundendienstleiter Markus Mietsch auch die generellen Vorteile des Systems:

- Auftragsstatus des Monteurs ist aktuell ersichtlich (Anfahrt, Beginn, Ende).
- Alle Auftrags- und Anlageninformationen (Kundenhistorie) sind vor Ort verfügbar.
- Störmeldungen werden übertragen.



Mit sechs Kundendienstmonteuren und weiteren 20 Mitarbeitern bietet der Handwerksbetrieb die wichtigsten Bereiche der Haustechnik aus einer Hand an; Schwerpunkt ist die Heizungstechnik



Zu jedem Auftrag hat der Monteur alle benötigten Informationen auf seinem Mobil-PC zu Verfügung. Dazu gehören auch Anlagendaten und Messergebnisse früherer Wartungsarbeiten

- Vor Ort lassen sich die Messdaten der Anlage erfassen.
 - Benötigtes Material und Arbeitszeit werden aufgelistet und vom Kunden quittiert.
 - Bei Bedarf lässt sich (mittels separatem Drucker) ein Beleg ausdrucken.
- Alle erfassten und aktualisierten Daten werden automatisch über eine Mobilfunknetzverbindung auf den Server im Betrieb übertragen. Da das Mobilgerät aus Kostengründen nicht dauerhaft online ist, kommt immer bei einer Auftragsstatusmeldung eine Verbindung zustande. Somit sieht der Monteur auch, ob neue Aufträge für ihn da sind.

Die Auftragsdaten müssen nur einmal erfasst werden

Doch grau ist bekanntlich alle Theorie. Deshalb haben sich Klaus Geppert und Markus Mietsch entschieden, vor der Einführung die mobile Lösung von jedem der damals fünf Heizungskundendienstmonteure ausgiebig testen zu lassen. „Am Anfang waren die Mitarbeiter skeptisch, was das Thema Überwachung angeht“, erzählt Klaus Geppert. „Letztlich waren die Vorteile für unsere Kundendienstmonteure aber überzeugend. Insbesondere, dass sie alle Kunden- und Anlagendaten haben und der Schreibkram nach Arbeitsabschluss entfällt.“ Ergänzend meint Markus Mietsch: „Die Monteure können die komplette Historie der Anlage einsehen. Praktisch sind auch zusätzliche Bemerkungen wie z.B. Wohnungsschlüssel ist bei Nachbarin Frau Meier deponiert.“ Nach Auftragsabschluss stellt der Kundendienstmonteur einen digitalen Rapportzettel auf dem Skeyepad zusammen, geht die Posten mit dem Kunden durch und lässt ihn mittels Spezialstift auf dem Touchscreen unterschreiben. „Seit dem gibt es bei uns keine unleserlichen oder unvollständigen

„Kundendienst mobil“ enthält auch die Möglichkeit, zusätzliche Textinformationen an die Mitarbeiter im Büro zu senden (z. B. Kunde wünscht Angebot zur Badsanierung“)

Info	Positionen	Anlage	Objekt	Messdaten	Texte	Historien	Abschluss
Info - Bearbeitung nicht möglich							
Objektnummer	1020101						
Objekt	Gerhard Aicher						
Strasse	Trollingerweg 20						
Ort	89075 Ulm/Donau						
Ansprechpartner	Aicher, Gerhard						
Telefon	0731-6589544						
Anrufer	Aicher, Gerhard						
Telefon	0731-6589544						
Störung	Heizung ist ausgefallen.						
Kostenträger	400000 *Kundendienst / und Wartung						
Int. Auftr. Nr.	1356/07						
Rechnungsart	Auftragszettel						
Annahme durch	Stein 14.24.15						
Vertrag	nein						

Rapportzettel mehr“, sagt Mietsch. Zusatzarbeit wurden auch dadurch vermieden, dass die Auftragsdaten nicht doppelt erfasst werden müssen.

Im SHK-Betrieb Moritz werden aus den an den Server übermittelten Auftragsdaten die Rechnungen erstellt, ausgedruckt und i.d.R. spätestens innerhalb einer Woche an die Kunden verschickt. „Da alle vom Monteur getätigten Statusmeldungen minutengenau dokumentiert und nicht mehr veränderbar sind, können Kundenreklamationen bezüglich der Arbeitszeit sofort eingegrenzt und aus der Welt geschafft werden“, meint der Kundendienstleiter ergänzend. Markus Mietsch weist noch auf das frei beschreibbare Zusatzfeld Notizen hin, wo die Monteure Hinweise für eventuelle Zusatzgeschäfte wie „Wartungsvertrag zuschicken, der Schmutzfilter verdreht, das Bad ist veraltet“ usw. platzieren.

Und wie sieht das (vorläufige) Fazit nach mehr als einem Jahr Praxiserfahrung aus? „Unsere Abläufe sind transparenter geworden und wir konnten sie optimieren. Das gelang uns aber nur, weil wir auch vorher schon gut organisiert waren“, resümiert Geschäftsführer Klaus Geppert. „Wir sind unterm Strich mit ‚Kundendienst mobil‘ zufrieden und der Ansicht, dass wir

unser Geld gut angelegt haben.“ Und Kundendienstleiter Markus Mietsch meint ergänzend: „Auch unsere Monteure möchten die Geräte aufgrund der Erleichterung, die sie bringen, nicht mehr missen.“ Übrigens: Basierend auf den Praxiserfahrungen und den Anregungen der Anwender wird das Softwarehaus PDS zur ISH 2007 eine neue Mobil-Gerätegeneration sowie eine neue Bedienoberfläche vorstellen. JW



- Software-Anbieter:
PDS Programm + Datenservice
27356 Rotenburg
Telefon (04261)855-302
Telefax (04261) 855-371
E-Mail info@pds.de
Internet www.pds.de

- EDV-Anwender:
Georg Moritz GmbH
73527 Schwabisch Gmünd
www.moritz-georg.de