

Über den Tellerrand geschaut: schneller Service mit Kosteneinsparung

Mobile Kundendienst-Lösungen mit gläserner Service-Akte



Kurt Leo Kaiser, Geschäftsführer der ASS.TEC Beratungsgesellschaft für Anwendungen, Systeme, Strategien und Technologien mbH: „Die realistische Kalkulation anhand harter Kennzahlen beweist, dass der Return on Investment (ROI) innerhalb eines Jahres erreicht wird.“

Kundendienst-Auftragsblöcke sind passé. Gut organisierte Anlagenhersteller und Service-Unternehmen setzen auf mobile Kundendienst-Lösungen, die sie nahtlos in die IT-gesteuerten Geschäftsprozesse des Unternehmens integrieren. Das beschleunigt die Geschäftsabwicklung, erhöht die Kundenzufriedenheit und steigert die Liquidität. Wie Kurt Leo Kaiser von der ASS.TEC GmbH zeigt, profitieren davon auch Anlagenhersteller im Klinikumfeld, die regelmäßigen Service und Wartung garantieren, weil ihre Geräte rund um die Uhr verfügbar sein müssen.

Während bei der elektronischen Patientenakte der gläserne Patient als Risiko betrachtet werden kann, ist diese Transparenz bei technischen Geräten, von der Laborzentrifuge bis zur MRT-Anlage, erwünscht: Sowohl für die Routinewartung als auch für den Notfallkundendienst ist es vorteilhaft, wenn Anlagenhersteller und Techniker jederzeit und überall Einblick in die gesamte „Maschinenhistorie“ haben, letzte Wartungsdaten, Probleme und Dauer der Ersatzteilbeschaffung kennen.

Bis vor kurzem hatte zum Beispiel der international agierende Zentrifugenhersteller Hettich mit großem Aufwand zu kämpfen: „Durch die Serviceaufträge und -berichte entstand eine Menge Papier, worauf per Hand Daten zu Kunden, Auftragsart und -ort sowie Arbeitszeit notiert und per Post an die Zentrale geschickt wurde. Für die Buchung im SAP-System mussten die Daten erneut manuell erfasst werden, was zeitaufwändig und fehleranfällig war“, erinnert sich Ursula Schwarz, bei Hettich verantwortlich für den Innendienst Verkauf und Service

Deutschland. Insgesamt dauert die Abwicklung vom Auftragseingang zum Beispiel für eine Reparatur bis zur Rechnungserstellung aufgrund zahlreicher Medienbrüche zu lang. Die zentrale Einsatzsteuerung des Anlagenherstellers weiß nicht, was außerhalb des Unternehmens passiert, weil die Service-Techniker oft landesweit oder grenzüberschreitend in Krankenhäusern arbeiten. Diesen wiederum fehlt vor Ort der Einblick in die Kundenhistorie (s. Abbildung unten).

Qualitätsprobleme beim Kundendienst, demotivierte Service-Mitarbeiter und nicht zuletzt unzufriedenes Klinik-Management sind oft die Folge.

Ziel: Transparenz und Effizienz vom Auftrag bis zur Zahlung

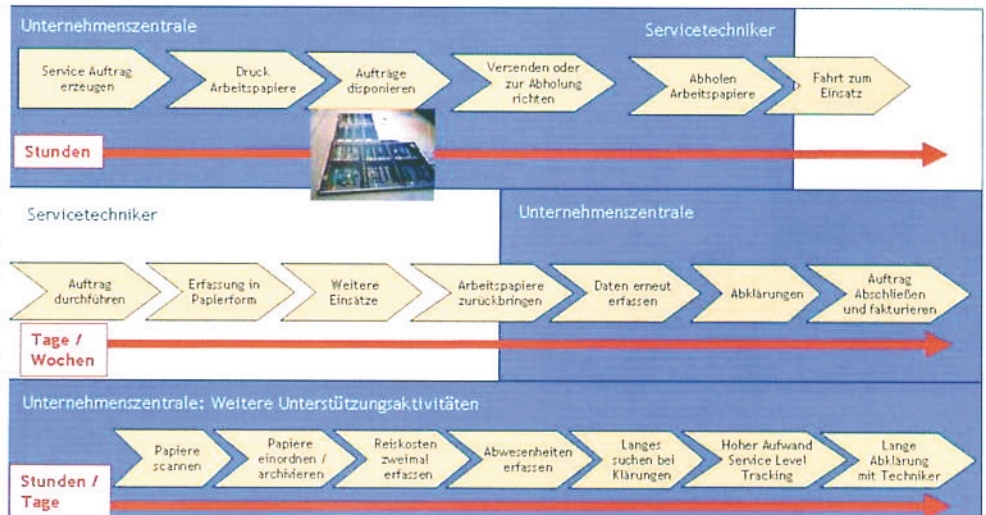
Zur Vorbereitung eines Serviceeinsatzes benötigen Service-Techniker sofort verfügbare Informationen über Kunden und Anlagen. Ist das Personal weiträumig im

Einsatz, müssen Geschäftsprozesse wie Beauftragung, Ersatzteilbestellung und Rückmeldung des Serviceeinsatzes über die Unternehmensgrenzen hinweg abzuwickeln sein. Nach Auftrags erledigung dauert die Rechnungsstellung oft bis zu zwei Monate: Hier ist eine zeitnahe Steuerung, Anpassung oder Nachkalkulation nötig, was oft wegen mangelnder Informationsqualität unmöglich ist.

Lösung: Mobiler Einblick in „gläserne Service-Akte“

Heute gibt es hervorragende mobile Service-Softwarelösungen und einfach bedienbare Endgeräte zu erschwinglichen

Ist-Situation in vielen Kundendienstorganisationen





Nutzenpotenzial einer mobilen Service-Lösung am Beispiel ASS_Mobile Service mit SAP-Integration				
Auftragsbasis für ein Jahr	Parameter	Servicetechniker		
		30	75	127
Aufträge (Angabe gem. Pflichtenheft) pro Servicetechniker	108	3240	8.100	13.716
Zeiteinsparung Servicebüro pro Auftrag 3 Min., Anlage, Kontrolle, Korrekturen, Rückfragen Servicetechniker, Kunden, usw.	3			
Verschieben von Aufträgen, übersichtliche Route, Telefonieren mit ST		9720	24.300	41.148
Zeiteinsparung pro Jahr in Std.	Stunden	162	405	685,8
Zeitaufwand für nachträgliches Suchen bei Kunden Rückfragen,	5%	Anz. Aufträge	Anz. Aufträge	Anz. Aufträge
Rechnungskorrekturen	10	162,00	405,00	685,80
5% der Serviceaufträge	Stunden	27,00	67,50	114,3
10 Min. pro Auftrag				
Zeiteinsparung Servicetechniker Schreiben und Rückfragen, Erstellung Wochenberichte, Fahrtenbuch, Spesenabrechnung, usw.	5,4	162	405	685,8
3 Min./Auftrag = 324 min = 5,4 h pro Servicetechniker	3			
Zeit nutzbar z.B. für Kundenbetreuung, Nachbearbeitung oder mehr Umsatz	Total	351,00	877,50	1485,90
	Einsparung	21.060,00 €	52.650,00 €	89.154,00 €
Mehr Umsatz	2%			
+ 2% Produktivitätssteigerung pro Servicetechniker	1000			
Basis 1000h/a verrechenbar = 20 Stunden x Stundensatz (€ 60,-)	60 €	36.000 €	90.000 €	152.400 €
interner Stundensatz Sachbearbeiter	20 €			
Zeiteinsparung Back-Office Faktura durch SAP-Integration	5	270,00	675,00	1143,00
Zeiteinsparung Back-Office Reisekostenabrechnung durch SAP-Integration	5	30,00	75,00	127,00
Zeiteinsparung Back-Office automatisierte Materiallogistik in SAP	3	40,50	101,25	171,45
Materiallogistik wird bei x% der Aufträge benötigt	25%			
Zeiteinsparung Back-Office automatisierte Ablage Dokumente im Archiv	2	108,00	270,00	457,20
Zeiteinsparung Back-Office durch automatischen Druck Rechnung mit Servicebericht aus ERP	1	54,00	135,00	228,60
Gesamteinsparung Back-Office durch SAP-Integration in Stunden	Total	502,50	1256,25	2127,25
Gesamteinsparung Back-Office durch SAP-Integration in Euro	Einsparung	10.050,00 €	25.125,00 €	42.545,00 €
Gesamt Einsparungen durch Mobile Services		67.110 €	167.775 €	284.099 €

Beispielrechnung des Return on Investment mit einer mobilen Service-Software.

Preisen. So setzte die Firma Hettich auf ASS_Mobile Service, das gemeinsam mit professionellen Service-Organisationen als Web-basierte Standardlösung mit Integration zu ERP-Systemen wie etwa SAP ERP entwickelt wurde. Bei dem Zentrifu-

mer erhält. Anschließend wird er kontrolliert und zur Rechnungserstellung freigegeben. Ruft der Sachbearbeiter die Auftragsnummer auf, erscheint die Kundenhistorie auf dem Bildschirm. Auch die Servicetechniker sind erfreut, dass nun

genhersteller steuert das Software-Tool den gesamten Kundendienst-Prozess: Die Servicetechniker schicken ihre Einsatzberichte per Internet direkt auf den Unternehmens-Server. Dort überprüft der Sachbearbeiter den Eingang, exportiert den Auftrag ins SAP, wo er eine Bearbeitungsnum-

alle Informationen zum Kunden, Auftrag und Equipment sofort auf ihrem PDA oder Notebook verfügbar sind, wo auch alle Informationen zur Auftragsrückmeldung direkt eingegeben werden.

Nachgerechnet: Harte Zahlen und weiche Faktoren

Die realistische Kalkulation anhand harter Kennzahlen beweist, dass der Return on Investment (ROI) innerhalb eines Jahres erreicht wird. (s. Abb. links). Zu verdanken ist dies auch den „weichen“ Nutzenfaktoren. So erhöht die Transparenz der Kundendienstabwicklung die Möglichkeit, die Einsatzplanung regelmäßig zu optimieren und dadurch den Umsatz zu erhöhen und gleichzeitig Wartezeiten bei Kunden zu vermeiden. Die Service-Qualität wird durch die fehlerlose Geschäftsprozessabwicklung besser, die Reaktionszeit bei Geräteausfällen kürzer. Letzteres führt – ebenso wie die Nutzung innovativer Technologien – zu deutlicher Imageverbesserung des Unternehmens. 