

# Der Schlüssel zu mehr Effizienz

Permanent eine hohe Servicequalität zu realisieren, ist kein einfaches Unterfangen, jedoch entscheidend für eine professionelle Kundenbindung. Die folgende Case Study zeigt auf, wie ein innovatives Servicemanagementsystem Firmen nicht nur bei der Auftragsabwicklung hilft.

AUTOR CHRISTIAN WILD

Damit Unternehmen ihre Wettbewerbspositionen halten und ausbauen können, werden produktbegleitende Dienstleistungen immer wichtiger. Ein Beispiel dafür ist das systematische Servicemanagement. Dies erkannte auch die Zaugg Schliesstechnik AG in Luzern. Bis ins Jahr 2012 führten deren Servicetechniker ihre Aufträge an mechanischen oder elektronischen Schliesssystemen, für den Einbruchschutz an Sicherheitstüren und Fenstern sowie an Tresoren relativ aufwendig durch. «Die Abläufe fanden nicht koordiniert statt, da jeder Monteur seine Kundenbesuche selber wählte. Zudem

wurden die Rapporte auf Papier festgehalten, was einen enormen Bearbeitungsaufwand im Backoffice nach sich zog», sagt Uwe Fellingner, Leiter Finanzen, IT und Personal. Um die Produktivität, Termingenauigkeit und Kontrolle der Serviceabteilung wesentlich zu steigern, prüfte das Unternehmen drei Servicemanagementsystem-Anbieter und entschied sich nach der Testphase für die Evatic-Lösung der Mathys Informatik AG in Unterentfelden. Warum fiel die Wahl auf Evatic? Um den elf Servicetechnikern von Zaugg das Rapportieren auf einfache Art und Weise zu ermöglichen, wurde jeder mit einem Tablet mit Stift ausgerüstet, einem Galaxy Note 10.1 von



### **Evatic, Funktionen am Computer.**

Mit Evatic der Mathys Informatik AG lassen sich Adressen direkt auf Kalendersysteme übertragen, dank denen die Monteure die anvisierten Objekte stets finden.

minvereinbarung an die Dispositionszentrale gemeldet. Evatic ermöglicht auch jederzeit, detaillierte Kunden-Offerten zu erstellen oder die Serviceaufträge zu grösseren Kundenprojekten wie zum Beispiel Hotel-Schliesssystemen in eigenen Projektordnern zu verwalten.

### **Herausforderungen auf dem Weg zum Projektstart**

Eine spezielle Herausforderung des Projekts war die gemeinsame Definition einer zeitsparenden Schnittstelle zum bereits seit Jahren bestehenden ERP-System «Blue Office», in dem die Projektverwaltung sämtliche Stammdaten wie Objektstandorte, Adressen und Artikel erfasste. «Innerhalb eines gemeinsamen, der Implementierung vorausgehenden Workshops wurde diese Aufgabe definiert», erklärt Stefan Gygax, Leiter Verkauf und Mitinhaber der Mathys Informatik AG. «So erstellen wir eine unidirektionale Schnittstelle, dank der Evatic die SQL-Daten aus dem ERP-System herausliest; diese können die Servicetechniker via dem Modul «Evatic Mobile» auf ihren Tablets jederzeit aufrufen. Umgekehrt fand keine Schnittstellen-Anpassung statt.»

Auf dem Weg zur Lancierung der mobilen Servicelösung wurden weitere Hürden gemeistert. So hat sich aufgrund der Neuerungen die Kultur in der Serviceabteilung bei Zaugg relativ stark geändert. Wurde den Technikern zuvor viel Eigeninitiative abverlangt, war nun ein Koordinator für die Gesamtstruktur, einen reibungslosen Ablauf und das zeitliche Einhalten der Auftragsabwicklung zuständig. Unter anderem kann er mit «Evatic Maps», das sich auf Google Maps abstützt, die jeweiligen Standorte der Techniker und Einsätze visuell einsehen und durch Drag-and-Drop Aufträge problemlos planen und umdisponieren. Ganzheitlich wird mit dem Einsatz von Evatic eine rund 20- bis 30-prozentige Effizienzsteigerung erreicht. Zudem mussten Anpassungen bei der Aufgabenerfassung vorgenommen werden: Das Problem war, dass im Kalender «Samsung S Planner» nach der



**«Mit Evatic erreichen wir eine Steigerung der Produktivität von 20 bis 30 Prozent.»**

Uwe Fellingner

Samsung. Auf diesen mobilen Endgeräten sind sämtliche für den Arbeitseinsatz relevanten Daten wie die Artikel, die Objekthistorie, die Kundenkoordinaten, gerätespezifische Informationen und Vertragsvereinbarungen für die Techniker ersichtlich. Dadurch ist es den Mitarbeitenden möglich, elektronische PDF-Files der Rapporte sowie der Rechnungen zu erstellen und zeitnah an die jeweiligen Stellen zu versenden. Ebenfalls können die Servicetechniker vor Ort Bestellungen der benötigten Ersatzteile wie Zylinder und Schlüssel auslösen. Kann ein Auftrag nicht abgeschlossen werden, wird ein Folgeservice erstellt und wiederum zur Disposition und Ter-

Eingabe stets nur die Projektnummer angezeigt wurde. So wussten die Serviceleute nie, zu welcher Strasse sie fahren mussten. Mathys passte das System jedoch entsprechend an und erreichte so auf relativ einfache Weise, dass stets die komplette Adresse des Auftraggebers erscheint.

### Testphase anstatt Schnellschuss

Nach der Implementierung mit anschließender dreimonatiger Testphase wurde das Servicemanagementsystem Evatic im Oktober 2013 live geschaltet. Die gewählte Vorgehensweise und den Ablauf beurteilen Mathys und Zaugg im Nachhinein als gelungen und nahezu reibungslos. Rückblickend würden die beiden Partner allenfalls die Handhabung der diversen Updates gestaffelt angehen, um bei aufkommenden Unregelmässigkeiten an Tablets, Schnittstellen und Kalender situativ reagieren zu können. «Auch wenn es einen gewissen Aufwand mit sich bringt, ist es besser, wenn man selber eine Testumgebung aufbaut, das Update einen Monat lang auf Herz und Nieren prüft und erst, wenn alles abgesegnet ist, die Umstellung des Gesamtsystems vornimmt», sagt Uwe Fellingner.

### Blick in die Zukunft

Für welche Pendenzen steht die Lösung noch aus und was hat Zaugg demnächst mit Evatic vor? In den kommenden Monaten kümmern sich die beiden Projektpartner primär um den Pikettdienst. Denn bis anhin waren nur die Adressen von bestehenden Kunden abgespeichert. Wenn es jedoch zu Schliessnotfällen kommt und ein Zaugg-Mitarbeitender rasch zu einem unbekanntem Objekt ausrücken muss, ist es sinnvoll, wenn auf seinem Tablet auch diese benötigte, neue Adresse erscheint. Ein weiteres Augenmerk gilt in diesem Jahr den Wartungsverträgen, für deren Verwaltung Evatic geradezu prädestiniert ist. Diese sind insbesondere bei grösseren Kunden wie Bahnhöfen oder Hotels von Bedeutung, wenn man mehrmals pro Jahr zum Beispiel den Batteriestand des Lesers prüfen, Batterien auswechseln oder mechanische Türen kontrollieren muss.



«Den Ablauf **Bedarfsanalyse, Workshop-Phase, Installation, Testphase und Go Live können wir auch künftig nur unterstützen.**»

Stefan Gygax



**Oben:**  
**Stefan Gygax, Leiter Verkauf und Mitinhaber:**  
Stefan Gygax ist langjähriger Servicetechniker für Büroautomation und seit 1997 Mitinhaber und Leiter Verkauf der Mathys Informatik AG in Unterentfelden.  
[www.main.ch](http://www.main.ch)

**Links:**  
**Geschäftsleitung:**  
Das Familienunternehmen Zaugg Schliesstechnik AG (v.l.n.r.): **Ronny Zaugg** (Geschäftsleiter), **Ruedi Zaugg** (VR-Präsident), **Dario Zaugg** (Projektleiter Online), **Daniel Zaugg** (Verwaltungsrät), **Martin Zaugg** (Leiter Einbruchschutz/Tresore), **Stefan Zaugg** (Leiter Mechanik/Offlinesysteme).  
[www.zaugg-sicher.ch](http://www.zaugg-sicher.ch)





## Faktenbox

**Projekt:** Mobile Servicelösung, **Ziel/Aufgabenstellung:** Optimierung der Monteur-Einsätze, **Software/Hardware:** Windows-Server, Windows-Client, Samsung-Tablets, **Umfang:** rund 50 000 Franken, **Zeitraum:** erste Kontakte Ende 2012; anschliessend Workshop und erstellen Pflichtenheft im Februar 2013; Implementierung (Juni 2013) mit dreimonatiger Testphase; Go Live im Oktober 2013, **Erreichtes Ziel:** effizienteres und einfacheres Arbeiten der Servicetechniker an der Front, Schnittstelle zum ERP-System «Blue Office», aktuelle Übersicht der Einsätze und Kalenderplanung, Vermeiden von Medienbrüchen.

### Spezialistin:

Die Zaugg Schliesstechnik AG in Luzern überzeugt die Kunden dank Evatic mit einer ausgeprägten Servicekultur und raschen Reaktionszeiten.

Ferner rückt dann Ende des Jahres die Lagerbewirtschaftung der diversen Artikel in den Fokus; notabene mit einem Evatic-Modul, das derzeit noch nicht im Einsatz ist. Bisher herrschte in diesem Bereich «Blindflug» und die Servicetechniker mussten sich zur Abklärung der Bestände stets beim Lagerverantwortlichen telefonisch rückversichern. Das Ziel ist nun, dass dies alles elektronisch über die Bühne geht und die zuständigen Mitarbeitenden auf ihren Tablets stets einen guten Überblick haben, welche Teile derzeit an Lager sind.

### Tipps für andere Unternehmen

Firmen, die den Einsatz eines Servicemanagementsystems ins Auge fassen, sollten folgende acht Ratschläge beachten:

- Zuerst gilt es, den Markt genau zu sondieren. «Wir empfehlen, genaue Recherchen und Analysen vorzunehmen, welche potenziellen Anbieter in Frage kommen. Man sollte sich dabei die Anforderungen an den Systemanbieter überlegen und eine Pro-Contra-Liste erstellen», weiss Uwe Fellingner.
- «Anschliessend sollte die interessierte Firma die verschiedenen Mitbewerber-Systeme prüfen und im Live-Betrieb anhand eigener Arbeitsprozesse vergleichen», erklärt Stefan Gyga.
- In einem gemeinsamen Workshop kann man dann die ein bis zwei favorisierten Anbieter testen und dabei den kompletten, firmeneigenen Ablauf abbilden.
- «Wir haben gute Erfahrungen gemacht, indem wir anschliessend gemeinsam ein Lasten- und Pflichtenheft erarbeitet und so beispielsweise die Schnittstelle und den genauen Aufbau definiert haben», sagt Uwe Fellingner.
- Wem es möglich ist, sollte Besuche von vergleichbaren Referenzinstallationen abhalten.
- Um einen möglichst grossen Investitionsschutz zu erreichen, sollte die interessierte Firma ein Test-/Pilot-System aufbauen lassen.
- Eine saubere Planung des Projekts – von der Bedarfsanalyse über die Installation und die Testphase bis zum Go Live – und eine genaue Definition der Leitungsaufgaben zusammen mit dem Systemanbieter tragen wesentlich zu einem ruhigen Ablauf bei.
- Es ist empfehlenswert, einen Anbieter zu wählen, der zuverlässig ist und der dank seiner Firmengrösse den Support gewährleisten kann. ●

Christian Wild ist Redaktor der Online Marketing AG und betreut unter anderem die Mathys Informatik AG.

**EASYSYS**<sup>®</sup>  
Die Business Software für Kleinunternehmen

**Sparen Sie sich diese Zeit.**

Jetzt kostenlos testen. [www.easysys.com](http://www.easysys.com)